

Technická univerzita v Liberci  
FAKULTA PEDAGOGICKÁ

---

**Katedra:** Katedra tělesné výchovy  
**Studijní program:** Ekonomika a management  
**Studijní obor:** Management sportovní

Rezervační systém volnočasových aktivit  
v akademickém sportovním centru

The reservation system of leisure-time activities  
in the academic sport centre

Das Reservationssystem der Freizeitaktivitäten  
in dem akademischen Sportzentrum

**Bakalářská práce:** 07–FP–KTV–188

**Autor:**  
Marek LABUDA

**Podpis:**

---

**Adresa:**  
Burianova 931/35  
460 06 Liberec 6

**Vedoucí práce:** PaedDr. Jindřich Martinec

**Konzultant:**

**Počet**

stran	slov	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
63	12 772	1	7	17	9

V Liberci dne: 15. 5. 2007

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Fakulta pedagogická

Katedra tělesné výchovy

Akademický rok: 2006/2007

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PRŮJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marek LABUDA**

Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**

Studijní obor: **Management sportovní**

Název tématu: **Rezervační systém volnočasových aktivit v akademickém sportovním centru**

### Z á s a d y   p r o   v y p r a c o v á n í :

Bakalářská práce se bude zabývat rezervačním systémem pro jednotlivé sportovní aktivity a sportoviště, které jsou v rámci Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci (ASC TUL) nabízeny studentům TUL. Přinese ucelený seznam jednotlivých aktivit a prostor tohoto ASC a na jeho základě představí možné rezervační systémy z hlediska funkčního i finančního a vzájemně je porovná.



Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Katedra tělesné výchovy, FP, Technická univerzita v Liberci [online]. Dostupné z <http://www.fp.tul.cz/ktv/>. NOVOTNÝ, J. Ekonomika sportu. 1. vyd. Praha : Institut sociálních vztahů, 2000. ISBN 80-85866-68-4. Registrace tělocvičen [online]. Dostupné z <http://fsps.muni.cz/telocvicny/>. SLEPIČKOVÁ, I. Sport a volný čas. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2000. 80-246-0044-7. Sportovní centrum při TUL [online]. Dostupné z <http://asc.tul.cz/>.

Vedoucí bakalářské práce:

**PaedDr. Jindřich Martinec**

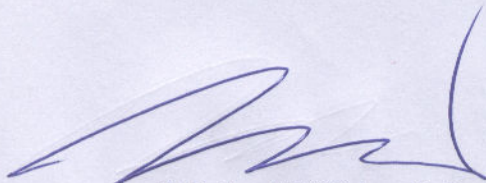
Katedra tělesné výchovy

Datum zadání bakalářské práce:

**29. června 2005**

Termín odevzdání bakalářské práce:

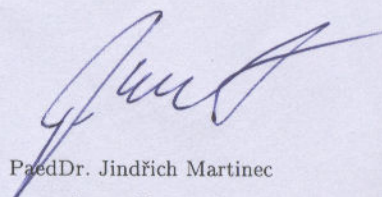
**15. května 2007**



doc. PhDr. Ing. Miloš Raban, Th.D.

děkan

L.S.



PaedDr. Jindřich Martinec

vedoucí katedry

dne

**- 2 -05- 2007**

## **Prohlášení**

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce.

V Liberci dne: 15. 5. 2007

Marek Labuda

---

## **Poděkování**

Rád bych poděkoval všem, kteří mi s vypracováním mé bakalářské práce pomohli. Jedná se především o vedoucího práce, pana Jindřicha Martince, kterému děkuji za jeho cenné rady, vstřícnost a ochotu, dále děkuji všem zástupcům společností nabízejících rezervační systémy na trhu, za poskytnutí potřebných informací, a v neposlední řadě děkuji také své přítelkyni Martině za její podporu.

# **Rezervační systém volnočasových aktivit v akademickém sportovním centru**

**LABUDA Marek**

**BP-2007**

**Vedoucí BP:** PaedDr. Jindřich Martinec

## **Resumé**

Bakalářská práce se zabývá rezervačním systémem volnočasových aktivit v akademickém sportovním centru.

V úvodu práce je popsána teorie volného času, sportu ve volném čase a služeb, které jsou v této oblasti nabízeny.

Další část práce představuje akademická sportovní centra Univerzity Palackého v Olomouci a Technické univerzity v Liberci, stanovuje požadavky na nový rezervační systém ASC TUL a následně popisuje rezervační systémy, které jsou dostupné na trhu.

V závěru práce jsou jednotlivé rezervační systémy porovnány a na základě požadavků je proveden výběr toho nejvhodnějšího pro ASC TUL.

## **The reservation system of leisure-time activities in the academic sport centre**

### **Summary**

The bachelor work deals with a reservation system of leisure-time activities in the academic sport centre.

In the first part there is a theory of leisure time, sport in leisure time and services from this sphere.

Next part introduces academic sport centres of Palacký University Olomouc and Technical University of Liberec, sets requirements for new reservation system ASC TUL and describes reservation systems market supply.

In the end of the work there is a reservation systems comparison and in line with the requirements the selection of optimal reservation system for ASC TUL.

# **Das Reservationssystem der Freizeitaktivitäten in dem akademischen Sportzentrum**

## **Zusammenfassung**

Die Bachelore-Arbeit beschäftigt sich mit dem Reservationssystem der Freizeitaktivitäten in dem akademischen Sportzentrum.

In der Einleitung ist die Theorie der Freizeit, des Sports in der Freizeit und der Dienstleistungen aus diesem Ressort.

In weiterem Teil stellt die Arbeit die akademischen Sportzentrums der Palacký Universität Olomouc und der Technische Universität in Liberec vor, stellt die Anforderungen für das neue Reservationssystem ASC TUL und beschreibt die markt-erreichbare Reservationssystems.

Im Schluss der Arbeit ist der Vergleich der jeweiligen Reservationssystems und nach den Anforderungen die Auswahl des geeignetsten Reservationssystems für ASC TUL.

## Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>11</b>
<b>Cíle bakalářské práce .....</b>	<b>12</b>
<b>1 Charakteristika volného času .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Sport a volný čas .....</b>	<b>15</b>
2.1 Místo sportu ve volném čase .....	15
2.2 Struktura sportu podle motivace .....	16
2.3 Pozitivní účinky sportu ve volném čase .....	17
<b>3 Zapojení do sportu ve volném čase.....</b>	<b>19</b>
3.1 Posuzování účasti ve sportu .....	19
3.2 Faktory podmiňující účast ve sportu .....	20
<b>4 Služby ve sportu ve volném čase .....</b>	<b>24</b>
4.1 Formy a obsah služeb .....	25
4.2 Faktory ovlivňující služby .....	28
<b>5 Akademik sport centrum UP v Olomouci.....</b>	<b>34</b>
5.1 Profil ASC UP .....	34
5.2 Sportovní programy v nabídce ASC UP .....	35
<b>6 Akademické sportovní centrum TU v Liberci.....</b>	<b>36</b>
6.1 Profil ASC TUL .....	36
6.2 Sportovní programy a sportoviště v nabídce ASC TUL .....	37
6.3 Požadavky na rezervační systém ASC TUL .....	37
<b>7 Rezervační systémy pro sportovní centrum .....</b>	<b>39</b>
7.1 Rezervační systém sportovišť FSpS MU v Brně .....	40
7.2 Rezervační systém Bizzy .....	41
7.3 Rezervační systém Booker .....	43
7.4 Rezervační systém Booking System .....	46
7.5 Rezervační systém Centrum AGenda .....	48
7.6 Rezervační systém ClubSpire.....	49
7.7 Rezervační systém Intencio.....	50



7.8 Rezervační systém NetFitness.....	51
7.9 Rezervační systém Rezervace On-line .....	53
7.10 Rezervační systém RezStad .....	54
7.11 Rezervační systém SportPro.....	55
<b>8 Porovnání rezervačních systémů .....</b>	<b>57</b>
<b>9 Doporučení.....</b>	<b>59</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>60</b>
<b>Seznam literatury.....</b>	<b>61</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>63</b>

## Seznam použitých zkratk a symbolů

apod.	a podobně
ASC TUL	Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci
ASC UP	Akademik sport centrum Univerzity Palackého v Olomouci
atd.	a tak dále
atp.	a tak podobně
cit.	citace
č.	číslo
FP	Fakulta pedagogická
FSpS	Fakulta sportovních studií
KTV	Katedra tělesné výchovy
MU	Masarykova univerzita v Brně
např.	například
příp.	případně
resp.	respektive
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
tj.	to jest
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaný
TU/TUL	Technická univerzita v Liberci
UP	Univerzita Palackého v Olomouci
vyd.	vydání

## Úvod

Téma Rezervační systém volnočasových aktivit v akademickém sportovním centru jsem si vybral na doporučení vedoucího Katedry tělesné výchovy FP TUL pana Jindřicha Martince. Sám jsem v Akademickém sportovním centru Technické univerzity v Liberci působil dva roky jako instruktor indoor cyclingu a dostatečně jsem poznal místní prostředí. Katedra tělesné výchovy má k dispozici mnoho sportovišť a v rámci ASC připravuje pro studenty TUL stále více sportovních aktivit. Z toho důvodu vznikla potřeba rezervačního systému, který by nejen sjednotil a zpřehlednil současnou nabídku, ale byl také schopný reagovat na další rozšiřování ASC.

Jako vzor mi pan Martinec doporučil rezervační systém sportovišť Fakulty sportovních studií Masarykovy univerzity v Brně. Jedná se sice pouze o rezervaci prostor, bez sportovních aktivit vedených instruktory, ale svou přehledností a uživatelskou jednoduchostí by měl být inspirací pro rezervační systém Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci.

Ve své práci se také zmiňuji o Akademik sport centru Univerzity Palackého v Olomouci, které bylo základním vzorem a inspirací při vzniku Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci.

## **Cíle bakalářské práce**

Hlavním cílem bakalářské práce je navrhnout odpovídající rezervační systém sportovišť a sportovních aktivit, které nabízí Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci.

### **Dílčí cíle bakalářské práce**

- stanovit požadavky na rezervační systém Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci,
- kompletní seznam sportovišť a sportovních aktivit, které ASC nabízí, rozdělit do skupin pro potřeby rezervačního systému,
- kontaktovat firmy, které nabízí tvorbu rezervačního systému, s konkrétními požadavky na rezervační systém sportovišť a sportovních aktivit ASC TUL,
- představit rezervační systémy a finanční nabídky jednotlivých firem,
- na základě nabídek provést hodnocení jednotlivých rezervačních systémů,
- komplexně porovnat návrhy rezervačních systémů a na základě předem stanovených požadavků z nich vybrat ten nejvhodnější pro Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci,
- navrhnout potřebná doporučení a opatření, na která by měl být brán ohled při zavádění nového rezervačního systému sportovišť a sportovních aktivit ASC TUL.



# 1 Charakteristika volného času

Lidé jsou zvyklí vnímat a hodnotit události ve společenském dění, ale i své vlastní aktivity, své zážitky a svůj život téměř vždy ve spojitosti s časem, v určitém časovém horizontu. Čas je tak pojmem prostupujícím naším životem. Jsou k němu vztahovány osobní, pracovní i společenské události. Času lidé podřizují své konání, dokonce mnozí žijí pod neustálým časovým tlakem, mají pocit časového stresu. Mnohdy namísto aby ovládali svůj čas, čas ovládá je. [14]

V řádu daném hodinami jsou časové úseky určeny prací a povinnostem i chvíle, ve kterých se jakoby nic neděje nebo ve kterých může člověk se svým časem svobodně nakládat. Část doby, kterou má jedinec pro sebe a s níž může disponovat podle svého uvážení, je volným časem. Ten lze v souhrnu definovat jako dobu, časový prostor, v němž jedinec nemá žádné povinnosti vůči sobě ani druhým lidem a v němž se pouze na základě svého vlastního svobodného rozhodnutí věnuje vybraným činnostem. Tyto činnosti ho baví, přinášejí mu radost a uspokojení, nikdy obavy či pocit úzkosti. [14]

Ne všichni však mají dostatek či přebytek volného času. Objevil se i nový fenomén zvaný „workoholismus“, kdy člověk se stal psychicky závislým na práci a neumí si vytvořit volný čas pro odpočinek a zábavu. [14]

V obecné rovině lze volný čas chápat jako záležitost svobodné volby, jako časový prostor, formu činnosti, symbol sociálního statusu, sociální nástroj a funkci sociálních skupin a životního stylu. [14]

## a) Svoboda a protiklad práce

V subjektivním pojetí je volný čas nejčastěji chápán jako osvobození od práce, zbavení se pracovních povinností. Člověk musí plnit ve svém životě mnoho povinností, které zaručují, že přežije, že bude mít co jíst, kde spát, že bude schopen zajistit dostatečné životní podmínky i pro své blízké. Vedle této doby jsou však i chvíle, kdy nemusí pracovat, kdy si může zvolit činnost, které se bude věnovat, zcela nezávisle na předchozích povinnostech a pro své potěšení.

## b) Volný čas jako časový prostor

V objektivním pojetí je nejčastější vnímání volného času jako časového prostoru. Volný čas je jakousi dobou „navíc“. Lidé se mohou věnovat svobodně vybraným činnostem a to po splnění pracovních povinností, po tom, co byly zajištěny jejich veškeré biologické nezbytnosti. Důraz je kladen na svobodný výběr činností, které vedou k osobnímu uspokojení.

### **c) Volný čas jako forma činnosti**

Toto pojetí je podobné předchozímu. Předpokládá, že volný čas přináší naplnění přání člověka nezávisle na pracovních a jiných povinnostech. Volný čas je naplněn činnostmi či spíše souhrnem činností, které stojí mimo povinnosti v práci, vůči rodině a společnosti. Jedinec se jim věnuje za účelem odpočinku, zábavy, rozvoje osobnosti a svých tvořivých sil a pro spontánní účast na životě společnosti. Toto pojetí ovšem nezahrnuje také tu možnost, že člověk ve svém volném čase nemusí dělat nic.

### **d) Volný čas jako symbol sociálního postavení**

Volný čas se mění společně se změnami hodnot společnosti. Dnes již není výsadou výše postavených sociálních vrstev, ale prostřednictvím komercializace téměř všech kulturních produktů se stal záležitostí mas. I přes tuto masovost se do volného času promítá sociální postavení, příslušnost k určité sociální skupině. Kdo má hodně volného času a hodně peněz, může si vybrat cokoli, čemu se v této době bude věnovat. Lidé vysokým sociálním a ekonomickým statutem jsou z hlediska možností volby mnohem „svobodnější“ než ti, kteří nemají silné finanční zázemí. Ve volném čase lidé nejen mohou prezentovat své sociální postavení, ale mohou mít také vědomou či nevědomou snahu zařadit se prostřednictvím určitého způsobu trávení volného času i do jiné sociální vrstvy, než ke které ve skutečnosti patří.

### **e) Volný čas jako prostředek sociální pomoci**

V tomto smyslu volný čas slouží k uspokojování potřeb lidí, kteří se nacházejí ve složitějších či nepříznivých životních podmínkách. Chudí, starší a postižení lidé mohou ve volném čase nalézt uspokojení, zábavu, prostor pro seberealizaci a řadu dalších hodnot, jejichž se jim třeba v běžném životě nedostává. Výrazná je úloha volného času v prevenci negativních sociálních jevů, které mají původ velmi často právě v potížích lidí s uspokojováním jejich potřeb.

### **f) Volný čas jako funkce sociální skupiny**

V sociální skupině jedinec vyrůstá, učí se, vyvíjí se. Jedinec může být veden k určitému konkrétnímu způsobu trávení volného času, který přispívá k naplňování cílů dané sociální skupiny (úspěšnost sportovního týmu, schopnost lépe pracovat aj.).

## **2 Sport a volný čas**

Již po několik desetiletí setrvává sport v popředí intenzivního zájmu společnosti i jednotlivců. Stal se běžnou součástí života a společenského dění. Sport se dotýká života téměř každého jedince a to nejen toho, který se ho aktivně účastní nebo se o něj zajímá jako divák. Týká se i těch lidí, kteří se sice o sport nijak významně nezajímají, ale běžně nosí obuv a oblečení firem vyrábějících značkové sportovní oblečení. [14]

Sport je výrazným fenoménem současné doby. Nelze jej pojmut jako jev pro jednu daný, neměnný. Je velmi složitý a rozmanitý, neboť je úzce vázán na společenský vývoj. Reaguje na potřeby společnosti stejně tak, jako společnost ze sportu mnohé přejímá a modifikuje v nejrůznějších sférách své existence. Jednou z takovýchto oblastí je i volný čas. Sport a volný čas jsou spolu v dnešní době velmi úzce spjatý. [14]

Dnes se intenzivně rozvíjí sféra tzv. placených služeb doplňující a rozšiřující nabídku dobrovolných tělovýchovných sdružení. Sport se postupně stává i součástí činnosti obcí a měst, které jej začínají stále více chápat jako službu pro veřejnost v duchu pojetí občanské společnosti vyspělých zemí Evropy. Vedle hodnot, které sport nabízel a z nichž mnohé jako např. výchovné, rekreační, zdravotní a další pochopitelně neztrácejí na aktuálnosti ani dnes, začaly nabývat na důležitosti mnohé další jako seberealizace, rozvoj sociálních vztahů či prevence negativních sociálních jevů. [14]

### **2.1 Místo sportu ve volném čase**

Volný čas může být naplněn řadou činností od nicnedělání (tedy vlastně nečinnosti) a prázdného povídání přes takové aktivity jako je zahrádkaření, kutění, pletení, jejichž charakteristika je na rozmezí práce a volného času, přes poslech rádia, televize, četbu, návštěvu kina, divadla až k intenzivní aktivitě sportovní, kulturní a společenské. Ukazuje se, že lidé s vyšším vzděláním přistupují ke svému volnému času racionálněji a zařazují do něj pohybové a sportovní aktivity častěji než ti, kteří mají času objektivně více. [14]

Aktivity spojené se sportem mají řadu forem. Jsou proto součástí více skupin činností, kterým je možné se ve volném čase věnovat. Sportem se rozumí všechny formy pohybové činnosti, které ať již prostřednictvím organizované účasti či nikoliv, si kladou za cíl projevení či zdokonalení tělesné a psychické kondice, rozvoj společenských vztahů nebo dosažení výsledků v soutěžích na všech

úrovních. Vedle sebe tak stojí a stejná důležitost je přikládána jak sportu výkonově orientovanému, jako je výkonnostní a vrcholový sport, tak nejrůznějším formám sportu provozovaným za účelem posílení zdraví, rekreace či silných emocionálních prožitků. [14]

Je třeba připomenout i tzv. pasivní zájem o sport. Ve svém volném čase mnoho lidí pravidelně čte sportovní tisk a sleduje zpravodajství, mnozí navštěvují jako diváci sportovní utkání nebo se na ně dívají v televizi. Někteří lidé si volí jako náplň svého volného času trenérskou, cvičitelskou a organizační práci ve sportu. [14]

## **2.2 Struktura sportu podle motivace**

Sport je prostředím, v němž lidé hledají naplnění hodnot, které jsou jim blízké či které preferují. Toto hledisko zdůrazňuje individuální aspekt účasti ve sportu. [14]

### **a) Elitní sport**

Pojem elitní sport koresponduje s u nás užívaným pojmem sport vrcholový respektive profesionální. Dominantními motivy jsou dosažení absolutně maximálního výkonu, sociálního postavení a peněz. Působí zde často komercializace a nezbytná je (polo)profesionální účast sportovce. Elitní sport však překračuje hranice volného času.

### **b) Soutěžní klubový sport**

Zde funguje směs motivů od vzrušení ze soutěže, snahy po osobním maximálním výkonu, po potřebu relaxace a sociálních kontaktů. Účast je vázána na sportovní kluby a federace.

### **c) Rekreační sport**

Dominantními znaky jsou relaxace, zdraví a společenské kontakty. Nabídka rekreačního sportu probíhá ve sportovních oddílech, klubech, jako služba obcí pro veřejnost a velice často v soukromém sektoru. Jeho účastníci si volí svůj program i bez vazby na organizace.

### **d) Fitness sport**

Hlavním, i když poněkud izolovaným motivem, je tělesná zdatnost. Zajištění fitness sportu spadá do nabídky soukromého sektoru, stejně jako je individuální záležitostí probíhající mimo organizaci (např. kondiční běh, cyklistika).



#### **e) Rizikový a dobrodružný sport**

Ústředními motivy jsou dobrodružství a napětí. Sportovní aktivity tohoto typu zajišťuje především komerční sféra a jsou často velmi finančně nákladné (parašutismus, vysokohorské expedice, rafting, camping atp.) a to nejen z důvodu potřebného materiálního vybavení, ale i prostředí, v němž se uskutečňují.

#### **f) Požitkářský sport**

Důvodem k činnosti je touha po prožití něčeho výjimečného, snaha po dosažení exkluzivní zábavy a potěšení. Požitky tohoto typu nabízí hlavně komerční sféra, často s působností v cestovním ruchu.

#### **g) Kosmetický sport**

Zaměřuje se na dokonalý vzhled. Komerční nabídka využívá narcistických motivů účastníků, kteří touží mít dobře stavěnou a vypracovanou postavu. Nabídku doplňují různé služby kosmetického charakteru (solárium, masáže apod.).

### **2.3 Pozitivní účinky sportu ve volném čase**

Pohybová aktivita je pro běžnou populaci vhodným prostředkem pro navození pocitu pohody (well-being). Lidé sportují a cvičí nejen z ryze racionálních důvodů, tj. aby si upevnili zdraví a fyzickou kondici. Většina se jich této volnočasové aktivitě věnuje především proto, že je baví, že při ní zažívají dobré pocity. Prožitek se stal v posledních letech velice aktuálním pojmem v oblasti sportu ve volném čase, ale také povinné tělesné výchovy na školách. Není tomu náhodou, neboť člověk rád dělá to, co ho baví, co mu navodí příjemné pocity a zážitky. Nepříjemnostem se snaží vyhnout. [14]

Důvodů, pro které se lidé věnují sportu, je celá řada. V soutěžním sportu převažuje výkon, vzrušení ze hry, soupeření. V sociokulturně orientovaném a alternativním sportu nacházíme jako motivy k provozování těchto forem převážně zdraví, pohodu, uvolnění. To je do značné míry spojeno s principy působení pohybových aktivit, resp. sportu na psychiku. Je důležité, aby aktivity ve volném čase nabízely především příjemné prožitky. Nepříjemné zkušenosti by zájemce mohly velice snadno odradit. Nemusí jít pouze o neadekvátní pohybovou náplň, ale i o způsob vedení cvičební jednotky či nevhodné prostředí. [14]

Sport, ať se již jedná o aerobní a posilovací aktivity či sportovní hry, musí být prožíván s radostí a uspokojením. Jeho pozitivní účinky se projevují dříve na psychice jedince než na jeho fyzickém stavu. Především je to záležitost aktuálního

prožívání při samotné aktivitě, které je doplňováno následně pocity z výsledků této aktivity, jako je např. zlepšení postavy, nabytí sebedůvěry, zlepšení zdatnosti, upevnění zdraví atp. Účinky na tělesnou složku zdatnosti jsou patrné až po delší době v souladu se zákonitostmi tělesného zatěžování. [14]

Přínos sportu (ve volném čase) v oblasti tělesné a duševní lze shrnout do následujících bodů:

- zvyšuje se účinnost srdce a plic,
- snižuje se riziko srdečně cévních onemocnění,
- zvyšuje se svalová síla a vytrvalost,
- snižují se problémy se zády,
- zlepšuje se vzhled,
- napomáhá k udržování správné tělesné hmotnosti,
- zlepšují se psychické funkce,
- snižuje se působení stresu,
- oddalují se procesy stárnutí,
- způsobuje přirozenou únavu a uklidnění. [14]

### **3 Zapojení do sportu ve volném čase**

Struktura sportu naznačuje, že způsobů provádění této aktivity může být celá řada. Někdy účastník vyvíjí velmi intenzivní fyzické úsilí, jindy jeho sportování představuje spíše mírnou zátěž. Je součástí kolektivu lidí se stejnými zájmy a společně s nimi v partě pořádá cyklistickou vyjížďku. Jde si sám zaběhat, věnuje se domácí gymnastice nebo platí vstupné ve fitcentru, kde mu pracovníci poskytnou odborné vedení. Sport provozuje pouze během své dovolené nebo je pravidelnou součástí jeho týdenního programu. [14]

#### **3.1 Posuzování účasti ve sportu**

Pro posouzení míry a způsobu zapojení do aktivního sportu se užívají nejčastěji údaje o frekvenci, objemu, intenzitě, formě účasti a konkrétním sportu. [14]

##### **a) Frekvence**

Frekvence účasti ve sportu je údaj, který říká, jak často se lidé této činnosti věnují. Obvykle se pro stanovení míry účasti užívá škála. Její stupně jsou vyjádřeny v obecnějších pojmech (nikdy, někdy, občas, pravidelně) nebo jsou blíže specifikovány (alespoň 1× týdně, 5× za rok). Problémem je, že většina sledování se provádí zpětně a odpovědi pak mohou být zkresleny. Další potíže přináší rozdílné vnímání obecných výrazů (pravidelně pro někoho znamená účast 3× v týdnu, pro jiného 2× do měsíce).

##### **b) Objem**

Objem se stejně jako při hodnocení tréninkové zátěže ve výkonnostním a vrcholovém sportu vyjadřuje v časových, délkových nebo váhových jednotkách. U sportu ve volném čase je nejčastější jednotkou délka doby, po kterou je činnost prováděna, tj. počet minut nebo hodin. Získat údaje v této podobě je nejjednodušší, neboť čas se měří snadno. Potíže nečiní ani stanovení objemu zátěže při posilování.

##### **c) Intenzita**

Pokud se při sportování ve volném čase sledují zdravotní (ve smyslu podpory a rozvoje kardiovaskulárního systému), výkonnostní a kondiční cíle, je nutné vědět, zda je organismus zatěžován tak, aby zátěž měla požadované účinky. K posouzení se nejčastěji užívá tepová frekvence. Tento způsob je praktický, neboť po určitém zácvičku si může tepovou frekvenci změřit palpačně každý sám.

Dnes jsou také snadno dostupná měřicí zařízení (sport testery), která monitorují tepovou frekvenci průběžně.

#### **d) Forma účasti**

Tradiční členění na sporty kolektivní a individuální zdaleka nepostihuje možnosti, které nabízí sportování ve volném čase. Individuální sport znamená, že jedinec provádí aktivitu nezávisle na druhých lidech. V kolektivních sportech je činnost jedince ovlivňována činností ostatních účastníků. Je ale řada příkladů, kdy individuální sport je provozován ve skupině a motivem je být ve skupině lidí stejných zájmů a zálib. Je tedy určitý rozdíl mezi provozováním kolektivního sportu a sportováním v kolektivu.

Další hledisko, které je nutné brát v úvahu, se týká organizování sportovních činností ve vztahu k institucím a organizacím, které vytvářejí a poskytují možnosti pro aktivní provozování sportu. Lidé buď mohou provozovat sport ve vazbě na tyto organizace jako jejich členové, někdy i nečlenové, nebo mimo ně. Organizace dobrovolné, ziskové či státní poskytují služby ve formě kurzů, pravidelných lekcí, jednorázových či pravidelných soutěží a akcí atd. Jejich předností je, že poskytují zájemcům tělovýchovná zařízení, materiální vybavení, programy a odborníky. Uživatelé služeb těchto organizací se sice nemusejí o nic starat, musejí se však podříditi určitému časovému a organizačnímu řádu a za poskytované služby obvykle platí (členské příspěvky, vstup, půjčovné atp.).

#### **e) Preference sportů**

Při posuzování účasti ve sportu je důležité znát, jakým konkrétním sportovním činností se lidé věnují. Pro někoho existuje pouze jedna přitažlivá sportovní disciplína, jiný má široký repertoár činností, z něhož si podle podmínek vybírá. Vliv na výběr má mimo jiné také popularita jednotlivých sportovních odvětví. Ta se mění s dobou. Některé sporty získávají početnější příznivce, o jiné sporty zájem klesá. Řada z nich neztrácí na popularitě po dlouhá léta, ať se jedná o fanoušky nebo o aktivní sportovce, jiné upadnou v zapomnění. Objevují se také zcela nové sporty, které se někdy velmi rychle prosadí mezi sporty tradičními.

### **3.2 Faktory podmiňující účast ve sportu**

#### **3.2.1 Vnější faktory**

Účast ve sportu je výsledkem složitého procesu působení řady faktorů. Mezi těmito faktory nefiguruje v obecném pohledu talent jedince, jeho fyzické



a psychické předpoklady. Určující je sociokulturní prostředí, v němž se jedinec pohybuje a které se podílí na jeho utváření. K vnějším faktorům se řadí znalost sportu, postoj ke sportu, motivace, kontakt se sporty, příležitost, sociální image sportu, přístup k tělovýchovným zařízením, volný čas a náklady na sport. Jedná se v podstatě o vlivy v celospolečenském kontextu, které působí na znalosti, chování a jednání lidí. Pokud nastane vhodná kombinace vnějších faktorů, jedinec se zapojí do sportu nebo ve sportování dále pokračuje. V opačném případě se zařadí mezi nesportující populaci. [14]

Vnější faktory jsou považovány za ovlivnitelné, ať již na úrovni jedince nebo společnosti. Jde tedy o to vytvořit takový komplex vnějších faktorů, který ovlivní jedince natolik, že si vybere sport jako náplň svého volného času. [14]

V podpoře zájmu o sport a snaze přivést k aktivnímu sportování co nejvíce lidí je třeba mít tyto faktory spolu s principem svobodné volby a zábavy neustále na paměti. I pohybově netalentovaní jedinci mohou zažívat při pohybových aktivitách pocit úspěšnosti. K tomu je zapotřebí vybrat adekvátní aktivity, zvolit vhodný způsob hodnocení a oceňování, organizační formy atd. [14]

### **a) Znalost sportu**

Člověk dělá rád většinou hlavně to, co zná a co umí. Proto je důležité, aby měl základní znalosti o sportu. Aby např. věděl, že existuje určitá sportovní disciplína, chápal její podstatu a znal princip pravidel, která pro její provádění platí. Pokud zvládá na slušné úrovni i potřebné dovednosti, narůstá pravděpodobnost, že si sport vybere.

### **b) Postoj ke sportu**

Na postoj lze usuzovat z názorů lidí na sport. V převážné míře přisuzují sportu pozitivní hodnoty. Avšak pozitivní postoj je u mnohých z nich v rozporu s realitou, neboť se sportu aktivně nevěnují. Skutečnost tak ukazuje, že ani z kladného postoje jednoznačně nevyplývá aktivní zapojení. Postoje lidí je v tomto smyslu nutné ovlivňovat. Je nutné jim prezentovat sport jako hodnotu, jíž si společnost váží.

### **c) Motivace**

Je jedním z faktorů majících vliv na to, zda jedinec má zájem o aktivní pohyb a sport a zda se tyto činnosti stanou trvalou součástí jeho života. V nejobecnější rovině existují motivy vnitřní a vnější. Vnitřní motivy (impulzy) souvisejí s lidskými potřebami. Dosažení dobrého výkonu ve sportovní činnosti, zlepšení výkonnosti může dokonce kompenzovat případné pocity neúspěchu z osobního či

pracovního života. Vnější stimuly (incentivy) souvisejí s okolím jedince. Znalost sportu, postoj ke sportu a vnější motivace vycházejí z blízkého sociálního prostředí. Základ vztahu jedince ke sportu je položen v rodině, později se začínají prosazovat vlivy školy a širšího sociálního prostředí (kamarádi, trenér). Jde o vytvoření pozitivního vztahu a naučení základních sportovních dovedností.

#### **d) Kontakt se sportem**

Stejně jako pro motivaci, tak i pro kontakt se sportem je důležité prostředí sportu, jeho organizace a řízení na všech úrovních. Je zapotřebí mít odborníky, kteří vědí, jak s lidmi pracovat a co jim nabídnout. Program, činnost musí být pro jedince adekvátní a zajímavá. Musí dojít k situaci, kdy kontakt se sportem přinese jedinci příjemné pocity.

#### **e) Příležitost**

Jedná se o to, že musí existovat možnost či nabídka činnosti, o níž má jedinec zájem. V praxi to znamená, že sportovní klub má dostatek volných míst pro zájemce o daný sport a neodmítne je, že počasí umožní provádět danou činnost. Mít příležitost znamená pro mnoho lidí i to, zda mají partnera či skupinu lidí stejného zájmu, s nimiž se vybranému sportu mohou věnovat. Důležitou roli zde hraje propagace a publicita, které poskytují potřebné informace. Vydávají se informační bulletiny, propagační materiály, sportovní kluby vypisují svou nabídku v tělovýchovných zařízeních, informace publikují i sdělovací prostředky. Využít lze velmi vhodně i sportovně zábavných akcí pro veřejnost.

#### **f) Sociální image sportu**

Image sportu výrazně ovlivňuje účast v něm. Zájem o konkrétní sport závisí do značné míry na jeho atraktivnosti nebo módnosti. Mezi dospělou veřejností i dětmi se vedle tradice často odvíjí od úspěchu, slávy, vysokých finančních zisků osobností sportovního nebo i kulturního světa (tenis, fotbal, karate). Sporty, které tyto hodnoty nenabízejí, ztrácejí pro mnoho lidí na přitažlivosti a mohou upadnout až v zapomnění.

V obecné rovině představuje image náhled na sport či jeho postavení ve společnosti. Vysoká prestiž sportu ve společnosti je podmíněna dobrou podporou a propagací. Tam, kde je sport prezentován jako důležitá hodnota, jako norma životního stylu, nalézáme mnohem vyšší účast než tam, kde podpora a propagace nefungují.

### **g) Přístup k zařízením**

Dostupnost sportovních zařízení je důležitou podmínkou účastí ve sportu. Neexistenci vhodných zařízení uvádějí potenciální sportovci jako hlavní vnější překážku svého sportování. Stejně tak je omezuje velká vzdálenost míst, kde mohou sportovat. Nemusí se jednat pouze o tělovýchovná zařízení, ale může jít i o vhodné přírodní prostředí. Když např. nastane příznivá zima a zamrznou přírodní vodní plochy, objeví se znenadání na ledě stovky bruslařů téměř všech věkových kategorií. V tu chvíli se sportu daří i uprostřed velkoměsta.

### **h) Volný čas**

Společnost vymezuje obecný podíl volného času na životě lidí tím, že zákonem určuje délku pracovní doby. Ovlivňuje však také kvalitu volného času a vytváří normu pro jeho trávení. Tato norma je nepsaná, vyplývá z historického a kulturního vývoje. Je velmi úzce spojena s hodnotami, které jsou ve společnosti obecně uznávané a přijímané. Jestliže má sport vysokou prestiž a je považován za nedílnou součást správného vývoje společnosti (a je v tomto smyslu také podporován), pak se dá očekávat vysoké zapojení občanů do aktivního sportování. V opačném případě nezaujímá sport v celospolečenském kontextu důležitou pozici a lidé nejsou z vnějšku stimulováni k jeho aktivnímu provádění.

### **i) Náklady na sport**

Vyjadřují, co sportování stojí a nakolik je finančně dostupné. Finanční zabezpečení sportu neznamená jen přímé financování činnosti jedince nebo dobrovolných sdružení. Spočívá také ve vytváření vhodného finančního a legislativního prostředí. S tím souvisí finanční dostupnost sportovního vybavení, financování provozu a údržby tělovýchovných zařízení, možnosti dopravy apod. Sport musí stát tolik či jinak řečeno jeho „cena“ musí být taková, aby si ho mohlo „dovolit“ co nejvíce lidí.

## **3.2.2 Vnitřní faktory**

Mezi vnitřní faktory patří věk, pohlaví, rodina, zájem, volný čas, finanční situace a zdravotní stav. Určují, jakým konkrétním způsobem se jedinec sportu účastní. Jedná se v podstatě o osobní, individuální podmínky jedince. [14]

## 4 Služby ve sportu ve volném čase

Lidé pro naplnění svých potřeb a přání využívají často vnější pomoci. Potraviny nakoupí v obchodě, vzdělání získají ve škole, zdravotní péči jim poskytne lékař v nemocnici. Využívají tak služeb jiných lidí, organizací či státu. Stejně je to i s jejich potřebami a zájmy ve volném čase. Řadu volnočasových aktivit mohou provádět, aniž by potřebovali od někoho radu, pomoc. Velmi často však tomu bývá naopak. Je výhodnější a příjemnější využít nabídky z vnějšku – služby, která jim poskytnou to, co potřebují, co jim přinese žádaný užitek. [14]

Služba je určitá činnost, která působí na lidi a poskytuje jim užitek ať duševní nebo fyzický. Služba staví na skutečnosti, že člověk má tendenci dělat to, co pro sebe považuje za užitečné, potřebné, co ho uspokojuje. Potřeby lidí jsou velice různorodé a jsou podmíněny řadou vnitřních (osobnostní předpoklady, nadání, dovednosti atd.) i vnějších faktorů (sociální prostředí, kultura, výchova atd.). Proto i služby mají řadu podob a jsou velmi různorodé. [14]

Služby mají v souhrnu následující znaky:

- nehmotnost – služba je činnost a poskytuje užitek svým průběhem,
- nestandardnost – služby jsou vysoce variabilní v závislosti na místních podmínkách, počasí, klimatu, účastnících atd. (nelze je ve stejné podobě a za stejných podmínek zopakovat),
- jednotnost (neoddělitelnost) – služba je zároveň produkována i užívána a to vždy za přítomnosti toho, kdo ji poskytuje, a toho, kdo ji využívá,
- neskladovatelnost – služby není možné skladovat, uchovávat pro použití v budoucnosti. [14]

Při charakterizování služby ve sportu nelze hovořit jen o jejím prodeji a koupi, ale obecněji o jejím poskytnutí a užití. Prodej je adekvátní pro privátní sféru. Svě místo ve službách ve sportu zaujímá však také např. stát, který prostřednictvím školství pečuje o talentovanou mládež, či na úrovni obce podporuje sport veřejnosti. Ani dobrovolná tělovýchovná sdružení neusilují o zisk, ale z členských příspěvků hradí pouze část nezbytných nákladů. Ten, kdo službu poskytuje, ji tedy nemusí vždy prodávat, tj. mít z ní přímý finanční efekt. Stejně tak uživatel služby za její poskytnutí nemusí vždy platit. U placených služeb zákazník zaplatí finanční částku přímo tomu, kdo mu službu poskytuje. U neplacených služeb se obvykle jedná o úhradu ve formě daní (školství atp.) nebo je služba poskytnuta za relativně nižší finanční částku (aktivity zajišťované dobrovolným sdružením). [14]

Vztahy mezi tím, kdo službu užívá, a tím, kdo ji poskytuje, mají nejrůznější charakter (např. ekonomický, informační, sociální). Finančními a ekonomickými otázkami spojenými s prodejem služeb se jako samostatná disciplína zabývá obchodní marketing. Zde je hlavním smyslem služby zisk prodejce. Pohlížíme-li na sport ve volném čase jako společenský jev, je primárním cílem „zisk“ účastníka služby. Na dosažení tohoto cíle se značnou měrou podílejí odborníci, kteří jsou v přímém kontaktu s uživateli služeb. Ve sportu a rekreaci jsou to ti pracovníci, kteří vedou a organizují program určený zákazníkům. Jedná se tak o vztah zákazníka (zájemce o cvičení, kurz, účastníka rekreačního pohybu) a toho, kdo službu poskytuje (odborník pro sport a rekreaci, kondiční specialista, instruktor, trenér). [14]

Vedle uspokojování přání a tužeb zákazníků je nezbytné také je získávat, vzbudit jejich zájem o nabízenou činnost, tento zájem podporovat a udržet si ho. Zájem je obecně chápán jako zvláště silné a relativně trvalejší zaměření pozornosti člověka na to, co má teoretický či praktický význam pro jeho potřeby a hodnoty. Ve službách ve sportu jde obvykle o sekundární potřeby, které jsou naučené socializačním procesem. Na vyvolání zájmu a vzniku potřeby staví svou činnost propagace, osvěta a reklama ve službách obecně a tedy i ve sportu a rekreaci. Zájem je tak předpokladem pro vznik potřeby vyúsťující ve snahu zákazníka, uživatele tuto potřebu uspokojit. [14]

Při poskytování služeb ve sportu ve volném čase však nestačí věnovat pozornost pouze aktuálním potřebám jejich případných uživatelů. Služby by se takto staly zcela závislé na svých uživatelích, zákaznících. Z pohledu „prodejce“ je snahou u zákazníka vyvolat potřebu, kterou může uspokojit právě a pouze prodejcem nabízená služba. [14]

## **4.1 Formy a obsah služeb**

Ve sportu spojeném s volným časem se poskytuje či prodává celá řada služeb. Jedná se o služby vztahující se k vlastní sportovní činnosti jejich uživatelů i o služby, v nichž sport je zábavou ve své pasivní podobě. V prvním případě jsou služby zaměřeny především na poskytování takových přínosů jako je zdraví, tělesná zdatnost, využití zapůjčeného sportovního výrobku a další. Druhý případ se týká především služeb spojených se sportovním diváctvím, s konáním sportovních akcí a podniků. Jedním z nejméně hmatatelných výsledků služby ve sportu jak v jeho pasivní, tak aktivní podobě je sportovní prožitek. Jde o prožitek z vlastní pohybové aktivity i divácký prožitek ze sportovního utkání. [14]

Nabídka služeb pro trávení volného času sportem se v poslední době velmi rozšířila. Za dva nejdůležitější důvody pro tuto skutečnost lze v obecné rovině považovat:

- rozšíření prostoru pro činnost subjektů zabývajících se sportem (např. nárůst volného času, podpora činnosti sportovních organizací, ekonomický a právní rámec atd.),
- globalizaci sportu podpořenou sdělovacími prostředky. [14]

Velmi pestrá a variabilní nabídka pro zájemce vyplývá i z toho, že se stále objevují nové a nové sporty. Některé z nich jsou zvláště přitažlivé pro určitou, hlavně mladší část veřejnosti (paragliding, bungee jumping, rafting), neboť se vyznačují určitými prvky rizika a napětí. Stále populárnějšími se stávají aktivity provozované v přírodě (cykloturistika na horských kolech, pobyty v přírodě), velmi často hlavně jako prostředek úniku z městských průmyslových a přelidněných aglomerací. [14]

Volný čas mohou zájemci naplnit aktivním sportem a pohybem díky nabídce různých organizačních a obsahových forem. V těchto formách je zohledněno zejména hledisko času, vazby na místo bydliště uživatele a typu užítku, přínosu, které sportující jedinec může získat. [14]

### **a) Pravidelné lekce**

V pravidelných lekcích jsou zájemcům nabízeny nejrůznější sportovní aktivity. Pravidelností je míněno, že jeden až vícekrát v týdnu mají zájemci možnost systematické účasti ve vybrané sportovní aktivitě. Tato forma je nejvhodnější z hlediska rozvoje a udržení dobrého stavu tělesné zdatnosti a zdraví. Řadí se sem různá kondiční a zdravotní cvičení, aerobik, kalanetika, body building, jóga, bojová umění, cvičení rodičů s dětmi atd. Do této skupiny však také patří pravidelné tréninky ve sportovních klubech a oddílech (pokud se nejedná o sport profesionální). Přistupuje zde tedy pro mnohé účastníky i přínos z hlediska výkonnosti.

### **b) Kurzy**

Kurzy patří mezi jednorázové akce trvající souvisle několik dnů. Mají konkrétní cíl, který spočívá nejčastěji v nácviku a zdokonalení dovedností v určité sportovní aktivitě. Snahou je zprostředkovat účastníkům kurzu prožitek nejen z vlastního zdokonalení. Pro zpestření a zvýšení účinku se zařazují další činnosti, které obohacují znalosti účastníka, rozvíjejí jeho osobnost, umožňují navázání a posílení sociálních kontaktů. Kurzy mohou být organizovány v místě bydliště



účastníků, často jsou však vázány na určité, hlavně přírodní prostředí (hory, voda, speciální tělovýchovná zařízení). Změna prostředí a kontakt s přírodou je právě to, co je činí tak přitažlivými a účinnými.

### **c) Veřejné sportovní školy**

Tato forma je určitou obdobou kurzů. Převažuje však zaměření téměř výlučně na nácvik dovedností. Pokud veřejná sportovní škola pracuje se zákazníky po delší období a využívá ve větší míře tréninkových metod a forem práce, je výsledkem vedle zdokonalení dovedností také zlepšení pohybových schopností a celkové zdatnosti organismu. Zvláště u skupin dětí a mládeže by se nemělo zapomínat na výchovné působení. Typickým příkladem jsou veřejné lyžařské školy, které nabízejí své služby rekreantům v době jejich zimní dovolené, nebo tzv. Sportovní informace, kdy se děti mají možnost v průběhu roku postupně seznámit se základy různých sportů. Rozšířené jsou tenisové školy apod. Tyto formy jsou nabízeny za úplatu hlavně v privátní sféře, ale i v rámci hospodářské činnosti dobrovolných sdružení.

### **d) Víkendové akce a akce o dovolených a o prázdninách**

Jedná se o typickou formu, na níž staví svou činnost cestovní ruch, konkrétně aktivní sportovní turismus. V rámci této formy je účastníkům nabízena široká paleta pohybových aktivit spojených obvykle s pobytem v přírodě. Vedle sportu se účastníci mohou zapojit do různých společenských a zábavních aktivit. Prostřednictvím pohybu, zábavy a sociálních kontaktů je snahou zajistit zájemcům aktivní odpočinek, obohatit prožitkovou sféru a přispět k načerpání nových sil. Příkladem jsou dětské letní a zimní tábory, rekreační pobytové zájezdy a oblíbené „putovní“ akce se sportovní náplní (např. cykloturistický zájezd do Alp).

### **e) Půjčovny sportovních potřeb a vybavení a sportovní opravny**

Představují stále rozšířenější formu služby. Podle jejich typu a charakteru je zákazník využívá v místě bydliště nebo v místě, kde provozuje svou sportovní aktivitu. Lyže stejně jako potápěčskou výzbroj a výstroj je vhodnější si zapůjčit až v místě pobytu. Vlastní sportovní vybavení je naopak výhodnější nechat si opravit mimo sezónu a v místě bydliště. V rekreačních lokalitách tato služba funguje samostatně nebo doplňuje obvykle nabídku veřejných sportovních škol. Zvyšuje atraktivnost nabídky cestovních kanceláří. Opravny jsou mnohdy připojeny k prodejnám sportovního zboží.

## **f) Poradenské a informační služby**

Jedná se o druh služby, který má svá výrazná specifika. Jedním z nich je to, že ji lze poskytovat zákazníkům, uživatelům nejen prostřednictvím osobního kontaktu, ale i zprostředkovaně v podobě brožur, videokazet, zpráv v Internetu. Přitom rady a informace jsou v zásadě dvojího druhu. Za prvé poskytují rady a informace týkající se vlastního provádění sportovních, příp. i doplňkových aktivit. Sem patří návody jak cvičit (správné provedení pohybu, jeho dávkování), jak se správně stravovat, jak se líčit apod. Nejčastěji přímo v zařízení, kde lidé cvičí a sportují, působí specialisté. Na základě posouzení stavu jedince (zátěžové vyšetření, zhodnocení životního stylu, posouzení svalové dysbalance atd.) poskytnou potřebnou odbornou radu (lékař, dietolog, kondiční specialista). Druhou oblast představují informace o nabídce služeb ve sportu (případně trávení volného času obecně). Poskytování této služby probíhá především na půdě informačních a konzultačních center. Poradenské a informační služby však lze poskytovat i subjektům, které služby určitého typu ve sportu a rekreaci samy produkují. Příkladem může být odborné poradenství při projektování a výstavbě sportovních a rekreačních zařízení, finanční poradenství subjektům provozujícím rekreačně sportovní služby a podobně.

## **4.2 Faktory ovlivňující služby**

### **4.2.1 Pracovníci služeb**

Služby vedle uspokojování potřeb zákazníka usilují i o svou prosperitu (v případě placených služeb) nebo alespoň o zajištění podmínek pro svou existenci. Zaměření činnosti pracovníků, kteří ve službách ve sportu a rekreaci působí, je proto zhruba dvojí. Některé jejich aktivity se týkají přímo samotného procesu poskytování služby, kontaktu a práce se zákazníkem. Tuto stránku služby můžeme nazvat „pedagogickou“. Druhé zaměření, „administrativní“, se vztahuje k ekonomice a řízení organizace, společnosti, která služby poskytuje, a je předmětem zájmu hlavně managementu a marketingu. [14]

Nejčastěji se vyskytujícími profesemi ve smyslu pedagogicky zaměřené činnosti jsou sportovní instruktor, kondiční specialista, sportovně kulturní pracovník, trenér či cvičitel, odborný poradce a informátor. [14]

#### **a) Sportovní instruktor**

Sportovní instruktor má odborné znalosti jednoho či více sportů. Jeho základním úkolem je zákazníka seznámit s konkrétním sportem a naučit jej potřebným

dovednostem. Zákazníkovi musí pomáhat, radit a vést ho při nácviku a posléze při provádění dané činnosti a to tak, aby zákazník byl spokojen a nezpůsobil si úraz či jinou újmu na zdraví.

### **b) Kondiční specialista**

Vede obvykle zákazníky v rámci pravidelných lekcí a to nejčastěji ve fitcentrech, bazénech nebo rehabilitačních zařízeních. Jeho hlavním úkolem je aplikovat na zákazníka takový pohybový či sportovní program, který pozitivně ovlivní především jeho fyzickou zdatnost a zdraví. Radí se sem nejrůznější aerobní aktivity, kondiční kulturistika, zdravotní cvičení atd.

### **c) Sportovně kulturní pracovník**

Jedná se o profesi, která plní vedle péče o pohybové a sportovní aktivity zákazníků také úlohu socializační. Vyskytuje se hlavně ve službách ve sportovním turismu o dovolených a víkendech. Ve srovnání s ostatními zmiňovanými profesemi je nutné si u této uvědomit, že hlavním důvodem účasti zákazníků na akci nebyl nabízený program, ale např. pobyt u moře. Teprve v místě pobytu jsou jim nabídnuty další možnosti prožití volného času. Program proto musí být pestrý, aby si z něj mohli vybrat aktivity vhodné vzhledem ke svému nadání, zdravotnímu stavu a dalším osobním podmínkám.

### **d) Trenér a cvičitel**

Trenéři a cvičitelé představují tradiční profese v oblasti sportu. Působí obvykle v tělovýchovných sdruženích (sportovní klub, tělovýchovná jednota) a pracují se svými svěřenci dlouhodobě a systematicky. Základem jejich činnosti je pedagogické působení na sportovce, které učí speciálním pohybovým dovednostem a připravují je tak, aby si tito zlepšovali či udržovali na potřebné úrovni tělesnou zdatnost. Práce trenéra navíc obsahuje přípravu svěřenců na účast v soutěžích.

### **e) Poradce**

Poradce je odborník vysoce vzdělaný v určité oblasti týkající se služeb ve sportu a rekreaci či doplňkových služeb. Na základě odborné expertizy doporučí zákazníkovi určitý postup a výběr z nabízených služeb. Zákazník se tak může dozvědět, jaké pohybové aktivity jsou pro něj vhodné, jakým způsobem je má provádět, jak upravit svůj pohybový režim, jak se správně stravovat atd.

#### **f) Informační pracovník**

Úkolem informačního pracovníka je poskytovat zákazníkovi objektivní informace o tom, kdy, kde a za jakých podmínek se může účastnit rekreačních a sportovních aktivit. K tomu musí mít k dispozici dostatek aktuálních a přesných údajů. Tyto informace poskytují recepce fit klubů, informační centra, cestovní kanceláře, recepce hotelů, sekretariáty tělovýchovných jednot či útvary obecních úřadů zodpovědné za sport.

### **4.2.2 Předpoklady pro práci s uživateli služeb**

Pro poskytování kvalitní služby musejí pracovníci uvedených profesí mít určité předpoklady. [14]

#### **a) Znalost jazyka**

Dobrá znalost jazyka je nezbytná pro to, aby se uměli správně vyjadřovat. Při kontaktu se zákazníky je zapotřebí, aby respektovali jejich sociální charakteristiky a věk a uměli tomu v případě potřeby přizpůsobit svůj styl řeči a chování. Při práci se zahraničními zákazníky či v zahraničí k tomu přistupuje i požadavek znalosti cizích řečí.

#### **b) Komunikační dovednosti**

Jsou předpokladem pro práci se zákazníky zvláště tehdy, je-li s nimi pracovník ve stálém a přímém kontaktu po delší dobu. Zejména sportovně kulturní pracovník má za úkol mimo jiné navozovat i sociální kontakty, pro něž je komunikace nezbytná.

#### **c) Obecné znalosti**

Obecné základní znalosti o dění ve světě mohou být určitým námětem rozhovorů se zákazníky. Rozšiřují tak možnost komunikace. Zvyšují u zákazníka pocit kompetentnosti pracovníka, navozují přátelskou a uvolněnější atmosféru.

#### **d) Znalost sportu**

Dobrý vědomostní a dovednostní základ ve sportech umožní danou sportovní činnost jak dobře demonstrovat, tak o ní i odborně a zajímavě hovořit.

#### **e) Schopnost naučit sportovním dovednostem**

Je součástí pedagogického působení a vyžaduje znalost zásad nácviku těchto dovedností.

#### **f) Schopnost kreativity**

Schopnost přemýšlení a kreativity zaručuje, že činnost pracovníka nebude stereotypní a že bude schopen pružně reagovat na změny vnějších podmínek (např. počasí) a změny ve skupině (náladu, počet členů).

#### **g) Schopnost uspokojit zájem**

Činnost pracovníka je úspěšná jen tehdy, když splní očekávání zákazníků a uspokojí jejich zájem. Aby věděl, jaká jsou přání zákazníků i jak jsou s poskytovanými službami spokojeni, musí být schopen uskutečnit různá šetření či průzkumy.

#### **h) Empatie**

Schopnost představit si sebe v situaci a pocitech druhých lidí, tedy zákazníků, umožňuje vytvářet a v případě potřeby korigovat program po obsahové i organizační stránce.

### **4.2.3 Zásady práce s uživateli služeb**

Ve všech výše uvedených profesích se pracovník mimo jiné snaží získat a udržet zájem zákazníka. Každý zákazník je individualitou s určitými povahovými rysy, zvyky, schopnostmi, osobními přáními. Proto je třeba ho co nejlépe poznat a snažit se mu porozumět. Pracovník pak snáze zákazníka přesvědčí o tom, že službu potřebuje a že nabízená služba je pro něj právě ta nejvhodnější. Jak se zákazníkem pracovat uvádějí pravidla „prodejní psychologie“. [14]

#### **a) Pravidlo reciprocity**

Pracovník služby prokáže potenciálnímu zákazníkovi malou laskavost. Tou může být provedení rekreačním či sportovním zařízením, výklad o přínosu nabízené služby, poskytnutí propagačních materiálů apod. Zájemce se pak cítí „zavázán“ a odmění se zakázkou – zamluví si cvičební hodinu, koupí permanentku. Využije se tak mechanismu protislužby.

#### **b) Vyvolání atraktivity**

Vyvolání atraktivity pomocí předstírané, popř. skutečné vzácnosti. Prodávající předloží zákazníkovi např. časově omezenou nabídku (uvede, že permanentky budou brzy vyprodány či volné jsou již jen některé termíny lekcí atp.) Hodnota nabízené služby stoupá vytvořením představy o její vzácnosti. Co je vzácné, to zákazník chce!

### **c) Využití tendence zákazníka po důslednosti**

Pracovník nechá zákazníka ozkoušet nabídku, vysvětlí mu výhody jednotlivých nabízených služeb, slev apod. Snaží se od zákazníka získat nejprve malou objednávku. Pozve ho na jednu cvičební hodinu, třeba i zdarma. Zákazník má obvykle tendenci být důsledný. Jestliže se zákazník jednou zúčastnil cvičební lekce, pak je možné počítat s tím, že přijde znovu.

### **d) Aktivizace zákazníka**

Zákazník přišel za službou s nějakým úmyslem. Prodávající mu vysvětlí účinky služby a nechá ho zvažovat, jaký význam pro něj nabízená služba bude mít (finanční, zdravotní, společenský).

### **e) Získání vlivu na zákazníka**

Prodávající se snaží zdůrazňovat pozitivní vlastnosti zákazníka. Přesvědčuje ho např., že je moudrý, když se snaží udělat něco pro svou kondici, zdraví, či má snahu redukovat cvičením svou tělesnou hmotnost nebo využít svůj volný čas právě pomocí nabízené služby.

### **f) Pravidlo sebedůvěry**

Prodávající musí věřit, že bude mít prodejní úspěch. Jeho projevy jsou pak přesvědčivější a jistější. Zákazníkovi se takovýto prodejce jeví jako důvěryhodný a kompetentní člověk.

### **g) Efekt analogie**

Každý zákazník věří tomu, že kdo je stejný jako on, je dobrý člověk. Proto se musí pracovník zajímat o záliby zákazníka i jeho problémy. Snaží se zdůrazňovat shodu v zájmech, jednání, myšlení. Zákazník má mít při využívání služby dobrý pocit, že je v prostředí, v němž má pozitivní odezvu, v němž se cítí jako „doma“.

### **h) Paradoxní apel**

Někdy si zákazník může myslet, že na cvičení nestačí, že není schopen naučit se lyžovat, že nebude mít dostatek času na pravidelné návštěvy lekcí nebo nedosáhne takových výsledků jako jiní „talentovaní“ uživatelé služby. Prodávající může říci: „Možná, že pro Vás toto cvičení opravdu není vhodné.“ Zákazník se zastydí za svou neschopnost a jako určitý projev opozice začne službu navštěvovat.

### **i) Využití emocí**

Je to nezbytná a běžně užívaná praktika v oblasti služeb. Snahou prodávajícího musí být vytvořit příjemné prostředí jak z hlediska fyzikálního, tak sociálního. Jde o estetické, přitažlivé a účelné vybavení interiéru, začlenění zařízení pokud možno do vhodného ekologického a přírodního prostředí, příjemné pracovníky atd.

### **j) Pravidlo sociálního argumentu**

Prodávající se snaží vnutit zájemci myšlenku, že službu většina lidí užívá, že je velmi oblíbená. Síla sociálního argumentu je tím větší, čím významnější osobnosti zařízení navštěvují a službu využívají.

## **4.2.4 Kvalita služeb**

Úkolem služeb ve sportu a rekreaci je přispívat ke kvalitě života jedince i společnosti, přinášet kladné efekty ekonomické, sociální, zdravotní a další. Aby bylo těchto účinků opravdu dosaženo, musí služby splňovat určitá kritéria kvality. Kvalita služby je kategorie uvažovaná jak zákazníkem, tak jejím producentem. Při tom je třeba brát v úvahu, že:

- kvalita služby může být komplexně posouzena až po jejím užití nebo prožití,
- službu produkují i užívají lidé a ti mohou dělat chyby,
- na rozdíl od výrobků jsou služby těžko standardizovatelné, je proto poněkud složitější je navzájem porovnávat. [14]

### **a) Kvalita z pohledu zákazníka**

Zákazník vnímá a hodnotí službu podle toho, jak bylo naplněno jeho očekávání. Jím vnímaná celková kvalita služby je výsledkem porovnání mezi jeho očekáváním a tím, co obdržel, co mu poskytl producent služby. O jeho spokojenosti vypovídá nejlépe to, že službu užívá opakovaně.

### **b) Kvalita z pohledu producenta**

Kvalitu služby je zapotřebí objektivně kontrolovat a hodnotit také na straně toho, kdo službu poskytuje. Zákazník nemá vždy dostatek odborných znalostí, aby mohl posoudit, zda mu služba přinese žádaný efekt a zda jej nepoškodí (na zdraví či finančně). Kvalita služby, kterou nabízí a poskytuje její producent, závisí na obsahu a na formě. Obsahem je míněna náplň cvičení, program kurzu, hodnota předávaných informací. Forma představuje způsob, jakým je zákazníkovi služba poskytnuta, tj. jak se pracuje se zákazníky.

## **5 Akademik sport centrum UP v Olomouci**

### **5.1 Profil ASC UP**

Akademik sport centrum Univerzity Palackého v Olomouci se zabývá zajišťováním zájmové pohybové rekreační a sportovní činnosti na UP. Koncipuje, nabízí a organizuje jednorázové, pravidelně se opakující a pobytové akce zájmového, pohybového a sportovního charakteru, orientované na studenty a zaměstnance UP. V rámci své doplňkové činnosti může koncipovat, nabízet a organizovat také zájmové pohybové rekreační a sportovní akce pro mimouniverzitní veřejnost. [17]

Akademik sport centrum UP plní zejména tyto konkrétní úkoly:

- každoročně obsahově a organizačně připravuje celouniverzitní nabídku zájmových pohybové rekreačních a sportovních aktivit na UP,
- samostatně připravuje, popř. podílí se na přípravě propagujících publikací a jiných materiálů, vznikajících v souvislosti se zájmovými pohybové rekreačními a sportovními aktivitami na UP,
- podílí se na zajištění sportovní reprezentace UP, na akademických přeborech a univerziádách,
- koordinuje svou činnost s Českou asociací univerzitního sportu, s Českou asociací sportu pro všechny a podobnými institucemi v ČR i v zahraničí,
- spolupracuje s podobnými centry nebo katedrami TV a sportu na ostatních vysokých školách v ČR i v zahraničí,
- spolupracuje s dalšími institucemi v rámci města a regionu, které přispívají ke zvýšení kvality a rozsahu tělovýchovných a sportovních aktivit UP. [17]

V rámci ASC UP je využívána průkazka, kterou si studenti a zaměstnanci UP mohou zakoupit a která je opravňuje k využívání základních nebo speciálních sportovních programů. Na tuto průkazku získají také různé výhody a slevy. Průkazka ASC UP je však platná pouze ve spojení s identifikační kartou studenta nebo zaměstnance UP.



## 5.2 Sportovní programy v nabídce ASC UP

Základní programy	Speciální programy
aerobik	billiard – karambol
badminton	břišní tance (zaměstnanci)
basketbal	eskymácké obraty
florbal (začátečníci, ženy)	fitness (začátečníci)
florbal	horolezectví
fotbal a sálová kopaná	Ju jutsu – sebeobrana
frisbee ultimate	komplexní pohybový program
golf (studenti)	lukostřelba
golf (zaměstnanci)	netradiční hry ve vodě, základy potápění
in-line bruslení	orientální tance – základy
in-line freestyle slalom	pilates
jóga	plavání
kanoistika, vodní turistika	Spinning
karate	squash
netradiční sportovní hry	tenis
nordická chůze	základy jezdeckví
orientační běh	
power jóga	
softbal	
tance – balet (pokročilí)	
tance – balet (začátečníci)	
tance – Hip hop	
tance – irské	
tance – jazz variace	
tance – lidové	
tance – sportovní	
tance – výrazové	
volejbal	

Tab. č. 1 – Přehled sportovních programů ASC UP

## **6 Akademické sportovní centrum TU v Liberci**

### **6.1 Profil ASC TUL**

Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci poskytuje sportovní zázemí a vyžití nad rámec výuky studentům Technické univerzity v Liberci. Studenti tak mají možnost účastnit se sportovních programů, kurzů a akcí ve více než 20 sportovních odvětvích a navíc i možnost regenerace (sauna, masáže). [16]

Akademické sportovní centrum TUL zahájilo svou činnost v zimním semestru akademického roku 2006/2007. Funguje pod Katedrou tělesné výchovy Fakulty pedagogické Technické univerzity v Liberci a vzorem pro vytvoření takového centra bylo Akademik sport centrum Univerzity Palackého v Olomouci. Náklady ASC TUL na sportovní programy a kurzy z části dotuje sama univerzita prostřednictvím svých fakult, čímž zlepšuje jejich finanční dostupnost. [16]

Akademické sportovní centrum TUL nabízí studentům následující:

- placení sportovní programy – sportovní aktivity, které mohou studenti TUL provozovat buď pod vedením instruktora nebo sami,
- studentské sportovní ligy (fotbalová, florbalová, basketbalová),
- jednorázové sportovní akce (soutěže, turnaje, show apod.),
- pronájem sportovišť a sportovních zařízení,
- možnosti aktivního odpočinku a regenerace (sauna, masáže apod.),
- podporu a koordinaci univerzitním reprezentantům.

Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci využívá v současné době u nabízených sportovních programů a sportovišť především plateb v hotovosti, popř. nabízí na určité aktivity možnost zakoupení permanentky. Účast v určitém sportovním programu či pronájem sportoviště je možné si rezervovat pouze telefonicky nebo osobně, což není ani výhodné pro účastníky programů, ani to neusnadňuje práci kanceláři ASC.

## 6.2 Sportovní programy a sportoviště v nabídce ASC TUL

Sportovní aktivity vedené instruktorem	Ostatní sportovní aktivity	Sportoviště
aerobik a power jóga	posilovna	tenisové kurty
indoor cycling	horolezecká stěna	beachvolejbalový kurt
sebeobrana		fotbalové hřiště
lední hokej		horní tělocvična
paintball		dolní tělocvična

Tab. č. 2 – Přehled sportovních programů a sportovišť ASC TUL

Počet sportovních aktivit nabízených v rámci ASC TUL není nijak dlouhý a ani zdaleka nedosahuje velikosti nabídky Akademik sport centra Univerzity Palackého v Olomouci. Je to dáno především tím, že ASC TUL funguje teprve první akademický rok, a tak čerpá prozatím především z vlastních zdrojů a možností. V současné nabídce z vlastních kapacit chybí zatím např. možnost využití herny stolního tenisu či rezervace zrcadlového sálu.

## 6.3 Požadavky na rezervační systém ASC TUL

Z výše uvedených důvodů lze očekávat postupné rozšiřování nabídky ASC TUL a vzniká tak potřeba určitým způsobem tuto nabídku sjednotit a zpřehlednit. Jedním z nástrojů by mohl být právě rezervační systém, který by obsáhl všechny současné i budoucí sportovní programy a sportoviště v nabídce Akademického sportovního centra TUL.

Aby mělo zavedení nového rezervačního systému pro Akademické sportovní centrum TUL požadované účinky, tzn. aby zpřehlednil současnou nabídku, dokázal reagovat na rozšiřování této nabídky a zjednodušil jak rezervace, tak jejich kontrolu, měl by splňovat především následující požadavky:

- být přístupný online, tak aby rezervace mohly být prováděny z každého počítače připojeného k Internetu (i mimo školní síť),
- být přehledný, uživatelsky příjemný a jednoduchý, umožňovat zadání upřesňujících informací ke každé službě apod.,
- fungovat na základě tzv. klientských účtů, aby měl každý student po zadání svého uživatelského jména a hesla možnost kdykoliv pracovat se svými rezervacemi (ověřit si jejich stav a příp. si jejich seznam vytisknout, rušit je, přidávat nové a nechat si zaslat potvrzení na e-mail apod.),

- umožňovat zavedení tzv. kreditů, ať už online v rámci klientských účtů nebo v podobě čipových karet či permanentek,
- pracovníkům kanceláře ASC TUL umožňovat snadnou kontrolu rezervací a obsazenosti jednotlivých programů či sportovišť, evidenci klientů a jejich registrací, tvorbu statistických údajů (procentuelní využití programů, finanční zisky), zavedení tzv. věrnostního programu či speciálních nabídek pro stálé „zákazníky“ apod.

## **7 Rezervační systémy pro sportovní centrum**

Rezervační systém pro sportovní centrum je systém, který na jedné straně ulehčuje práci poskytovatelům služeb (pomáhá zvýšit obsazenost nabízených služeb, umožňuje získávat komplexní informace o zákaznících a také přehled o obsazenosti jednotlivých lekcí či sportovišť atd.) a na straně druhé přináší komfort jejich klientům při rezervování služeb (přehlednost nabídky, možnost rezervovat si svou oblíbenou aktivitu 24 hodin denně apod.).

S ohledem na cíl své bakalářské práce, kterým je porovnání nejčastěji používaných rezervačních systémů na trhu a výběr toho nejvhodnějšího pro Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci, jsem se rozhodl připravit ucelený seznam sportovních programů a sportovišť, které ASC TUL nabízí, a oslovit s ním firmy, které rezervační systém nabízejí.

Ze sportovních možností, které ASC TUL nabízí, jsem se do poptávky rezervačního systému rozhodl nezařadit studentské ligy a jednorázové sportovní akce, a to z toho důvodu, že jejich rezervace se provádí jen jednou a nikoliv opakovaně a postačí na ně tím pádem pouze jednoduchý rezervační formulář. To ovšem samozřejmě nevylučuje jejich zařazení do nakonec vybraného a realizovaného rezervačního systému, např. z důvodu placení těchto služeb z kreditních účtů studentů.

Pro poptávku rezervačního systému jsou z kompletní nabídky ASC TUL nejdůležitější sportovní programy, resp. aktivity prováděné na lekcích vedených instruktory a také sportoviště a zařízení, která jsou v rámci ASC k dispozici.

### **a) Sportovní aktivity vedené instruktorem**

Aktivity vedené instruktory jsou v nabídce ASC TUL dvojího typu. Za prvé to jsou hodinové či hodinu a půl trvající lekce s týdenním rozvrhem (aerobik a indoor cycling), za druhé pak kurzy probíhající celý semestr. Kurzy, na které je možné se přihlásit pouze jednou, před jejich započítím, se v tomto ohledu podobají studentským ligám. I u nich postačí pro přihlášení jednoduchý rezervační formulář, a proto jsem je do základní poptávky nezařadil.

### **b) Sportoviště a zařízení**

Některá zařízení, která jsou v nabídce ASC TUL, nejsou určena k pronájmu, studenti je pouze mohou navštěvovat na základě zakoupené permanentky nebo zaplaceného jednorázového vstupu (posilovna, horolezecká stěna). Protože tato zařízení není nutné rezervovat (je možné je navštěvovat kdykoliv mimo výukové

hodiny), nejsou zařazena v poptávce. I u nich ovšem platí, že by v konečném rezervačním systému měly být obsaženy, a to z důvodu zobrazení základních informací a rozvrhu hodin. Ostatní sportoviště, která je možná pronajmout, jsem do nabídky zařadil.

Na základě bodů a) a b) jsem sestavil základní tabulku s přehledem služeb pro poptávku rezervačního systému:

<b>Sportovní aktivita</b>	<b>Počet sportovišť</b>	<b>Možnosti rezervace</b>
aerobik a power jóga	2	8 lekcí/týden
indoor cycling	1	5 lekcí/týden
<b>Sportoviště</b>	<b>Počet sportovišť</b>	<b>Možnosti rezervace</b>
tenisové kurty	3	PO – NE mimo výuku
beachvolejbalový kurt	1	PO – NE mimo výuku
fotbalové hřiště	1	PO – NE mimo výuku
horní tělocvična	1	SO – NE 16.00 – 21.30
dolní tělocvična	1	SO – NE 16.00 – 21.30

Tab. č. 3 – Přehled služeb pro poptávku rezervačního systému ASC TUL

Tuto tabulku jsem rozeslal společně s upřesňujícím e-mailem firmám, které na trhu nabízejí rezervační systém pro sportovní centrum. Jejich výběr jsem provedl na základě vyhledávání klíčových slov ve vyhledávači na Internetu a také na základě osobní konzultace v některých sportovních centrech, která rezervační systém využívají. Obrátil jsem se také na již v úvodu zmíněnou Fakultu sportovních studií Masarykovy univerzity v Brně.

## 7.1 Rezervační systém sportovišť FSpS MU v Brně

Rezervační systém sportovišť Fakulty sportovních studií Masarykovy univerzity v Brně je jednoduchou internetovou aplikací, v níž je možné si prostory pouze rezervovat, bez dalších služeb (klientské účty, online platby apod.). Systém je však uživatelsky příjemný a obsahuje ucelené informace o všech nabízených sportovištích. Tvůrci tohoto rezervačního systému jsou zaměstnanci FSpS MU v Brně, současný webmaster, Lukáš Pazderka, a jeho bývalá kolegyně Věra Večeřová.

## **7.2 Rezervační systém Bizzy**

### **7.2.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název fyzické osoby: Ondřej SYNOVEC – SMARCOMS

Sídlo: Praha

Telefon: +420 234 095 766

E-mail: [info@smarcoms.cz](mailto:info@smarcoms.cz)

Web poskytovatele: [www.smarcoms.cz](http://www.smarcoms.cz)

Web systému: [www.buybizzy.biz](http://www.buybizzy.biz)

#### **Kontaktní osoba**

Jméno: Ondřej Synovec

E-mail: [synovec@smarcoms.cz](mailto:synovec@smarcoms.cz)

#### **Popis systému**

Online rezervační systém Bizzy byl speciálně navržen pro rezervace všech druhů služeb a sportovních kapacit. Podle informací na webových stránkách poskytovatele se jedná o jednoznačně nejpoužívanější online rezervační systém v České republice a rychle se prosazuje i na Slovensku a v Německu. V tuto chvíli je v provozu 32 instalací ve squashových centrech, bowlingových hernách, Spinning centrech, relaxačních centrech a tenisových klubech. [15]

Poskytovatel nabízí garanci vrácení všech peněz v případě, že zákazník nebude z jakéhokoliv důvodu s rezervačním systémem spokojen. Systém Bizzy je na trhu již téměř tři roky a byl vyvíjen ve spolupráci s renomovanými sportovními centry v České republice. [15]

S rezervačním systémem dostane zákazník všestranný servis, který zahrnuje smluvní garanci doby odezvy v případě, že se vyskytne jakýkoliv problém, hosting internetové prezentace, telefonickou a emailovou podporu 7 dní v týdnu a mnoho dalšího. [15]

#### **Demoverze**

Demoverze rezervačního systému Bizzy je přístupná na webové stránce [www.buybizzy.biz/demo.htm](http://www.buybizzy.biz/demo.htm). Po vyplnění krátkého formuláře je zde možné si prohlédnout administrátorskou i zákaznickou část.

## Ceník

Ceník rezervačního a informačního systému Bizzy		
Funkce / poplatek	Verze	
	Základní	Rozšířená
Maximální počet služeb (např. squash, tenis, bowling), které je možno rezervovat	5	neomezeně
Počet zdrojů (např. kurtů, drah), které je možno rezervovat pro každou službu	5	6
Maximální počet zdrojů (např. kurtů, drah), které je možno rezervovat pro každou službu	5	neomezeně
Počet současně pracujících zákazníků	neomezeně	neomezeně
Počet současně pracujících pracovníků obsluhy	1	2
Maximální počet současně pracujících pracovníků obsluhy	3	neomezeně
Modul pro vícenásobné rezervace	ne	ano
Modul permanentky a kredity	ne	ano
<b>Licenční poplatky (jednorázové)</b>		
Licenční poplatek za rezervační systém	9 500 Kč	16 000 Kč
Licenční poplatek za software pro pravidelné zálohování*	2 000 Kč	2 000 Kč
<b>Poplatky (měsíční) - internetová verze</b>		
Měsíční poplatek za provoz systému*	700 Kč	700 Kč
Měsíční poplatek za pravidelné zálohování dat**	100 Kč	100 Kč
Měsíční poplatek za každou další rezervovanou službu (pouze rozšířená verze)	nelze	300 Kč
Měsíční poplatek za dalších 5 zdrojů pro jednu službu (pouze rozšířená verze)	nelze	300 Kč
Měsíční poplatek za každého dalšího pracovníka obsluhy	300 Kč	300 Kč
Pronájem PC (včetně monitoru, klávesnice, myši)	750 Kč	750 Kč
<b>Ostatní poplatky</b>		
Pronájem PC (včetně monitoru, klávesnice, myši)	750 Kč	750 Kč
1 Odeslaná SMS zpráva	1,50 Kč	1,50 Kč
Cena za 1 km jízdy k zákazníkovi a zpět	9,00 Kč	9,00 Kč
<b>Ostatní služby</b>		
Úvodní školení obsluhy provozovatele***	zdarma	zdarma
Instalace a počáteční nastavení	3 000 Kč	3 000 Kč
Záruka 2 měsíce na veškeré chyby a nedostatky	zdarma	zdarma
Cena za jednu 1 hodinu programování	400 Kč	400 Kč

Obr. č. 1 – Ceník rezervačního a informačního systému Bizzy

- \*) Poplatek obsahuje hosting, hot-line, 2 hodiny servisních prací z místa plnění zhotovitele, pravidelný upgrade
- \*\*) Systém v pravidelných intervalech ukládá na disk aktuální stavy rezervací všech služeb pro případ výpadku internetového připojení nebo nefunkčnosti systému.
- \*\*\*) Zákazník platí pouze cestovní náklady

Všechny ceny jsou uvedeny bez 19% DPH.



## **7.2.2 Nabídka pro ASC TUL**

Nabídka rezervačního systému Bizzy od firmy Smarcoms je uvedena v příloze č. 1 této bakalářské práce.

## **7.2.3 Hodnocení systému**

Rezervační systém Bizzy je uživatelsky velmi příjemný a splňuje všechny požadavky pro rezervační systém ASC TUL. Umožňuje také připravení cizojazyčných verzí. Jeho pořizovací cena je 21 000 Kč, měsíční paušál 800 Kč.

## **7.3 Rezervační systém Booker**

### **7.3.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název společnosti: Nower systems s.r.o.

Sídlo: Praha

E-mail: info@nower.cz

Web poskytovatele: www.nower.cz

Web systému: www.rezervujse.cz

#### **Kontaktní osoba**

Jméno: Ing. Jiří Veruňák BSc.

Telefon: +420 224 353 107

Mobil: +420 607 808 782

E-mail: jiri.verunak@nower.cz

#### **Popis systému**

Rezervační systém Booker je webová aplikace, která běží na zvoleném serveru, ať už v místě sportovního centra či na serveru poskytovatele. Všem uživatelům stačí pro komunikaci s rezervačním systémem běžný internetový prohlížeč a připojení k Internetu. [10]

Rezervační systém umožňuje rozlišit následující osoby pracující s rezervačním systémem: Recepční, Provozní (administrátor) a Majitel. Každá osoba má přístupné pouze ty stránky (funkce), na které má oprávnění. Grafické rozhraní pro zákazníka centra bylo vytvořeno s ohledem na co největší jednoduchost a intuitivnost. [10]

Systém Booker nabízí kromě standardních funkcí (kompletní elektronické vedení agendy rezervací, statistiky vytíženosti apod.) také některé speciální funkce, např. systém last-minute slev (zlevňování neobsazených hodin), systém náhradníků, systém blokace vybraných uživatelů systému, evidence kreditních permanentek u registrovaných zákazníků či evidence sezónních permanentek (možnost rezervace na delší dobu dopředu).

### Demoverze

Demoverze rezervačního systému Booker je přístupná na webové stránce [demo.rezervujse.cz](http://demo.rezervujse.cz). Běžného uživatele lze vytvořit kliknutím na odkaz Registrace, přístupové údaje pro administrátora jsou:

- uživatelské jméno: admin
- heslo: nowerr

Na adrese [www.nowerr.cz/flash/prezentace.htm](http://www.nowerr.cz/flash/prezentace.htm) je možné prohlédnout si také flash prezentaci systému.

### Ceník

Ceník rezervačního systému Booker je uveden v příloze č. 2 této bakalářské práce.

## 7.3.2 Nabídka pro ASC TUL

Konkrétní nabídku rezervačního systému Booker mi pan Veruňák ze společnosti Nower systems nezaslal, na jeho doporučení jsem tedy vytvořil cenovou kalkulaci podle ceníku:

Položka	Částka
<b>Rezervační systém</b>	
aktivace rezervačního systému Booker	6 999 Kč
zálohovací software	999 Kč
<b>Moduly</b>	
last-minute slev	1 000 Kč
kreditů – předplacených permanentek	2 500 Kč
hromadných rezervací	1 500 Kč
sezónních rezervací	2 000 Kč
správy tréninků (např. správa hodin pro spinning)	1 000 Kč
statistik	1 000 Kč

<b>Provoz systému *</b>	
Booker 300	399 Kč/měsíc
Booker 500	499 Kč/měsíc
Booker 1000	699 Kč/měsíc
Booker 2000	999 Kč/měsíc
Booker 5000	1499 Kč/měsíc
<b>Platba předem **</b>	
3 měsíce	5 %
6 měsíců	8 %
12 měsíců	12 %
<b>Konfigurace systému</b>	
počáteční instalace včetně konfigurace jedné služby (sportu)	1 500 Kč
každá další služba v rámci počáteční instalace	1 000 Kč

Tab. č. 4 – Cenová kalkulace rezervačního systému Booker pro ASC TUL

- \*) Měsíční poplatky za provoz rezervačního systému Booker se odvíjejí od počtu uskutečněných rezervací v daném měsíci. Např. Tarif Booker 500 zahrnuje provoz rezervačního systému až do počtu pěti set rezervací v měsíci. Výhodou tarifů Booker je reflexe aktuální vytíženosti Vašeho centra, což Vám například umožňuje strategicky snížit náklady v období mimo sezónu.
- \*\*) Při platbě předem získáváte nárok na výše uvedenou slevu. Pokud při platbě předem v některém měsíci v rámci fakturačního období překročíte počet rezervací v rámci zvoleného tarifu, bude Vám na konci fakturačního období doučtován rozdíl mezi Vaším tarifem a tarifem odpovídajícím počtu uskutečněných rezervací pro daný měsíc.

Uvedené ceny jsou bez DPH.

### 7.3.3 Hodnocení systému

Rezervační systém Booker má velmi příjemné uživatelské prostředí, navíc je přístupný nejen v českém jazyce, ale také v cizích jazycích. Pořizovací cena pro ASC TUL je zhruba 21 500 Kč, měsíční poplatky mezi 400 a 1 500 Kč, v závislosti na počtu rezervací.

## 7.4 Rezervační systém Booking System

### 7.4.1 Informace o systému

#### Poskytovatel

Název společnosti: R - INCON, s.r.o.  
Sídlo: Praha, pobočka v Liberci  
Telefon: +420 484 849 747-9  
E-mail: sales.dpt@as4u.cz  
Web poskytovatele: www.r-incon.cz  
Web systému: www.booking-system.eu

#### Kontaktní osoba

Jméno: Táňa Jersáková  
E-mail: tana@as4u.cz

#### Popis systému

Rezervační systém Booking System je vhodný jak pro poskytovatele služeb (fitcentra, různá sportoviště, hotely apod.), tak i pro zprostředkovatele služeb (cestovní kanceláře apod.). Z poskytovaných služeb to mohou být např.:

- ubytovací služby (hotely, penziony, motoresty, kempy, chaty a chalupy apod.),
- sportoviště a adrenalinová centra (sportovní kurzy, tenisové kurty, squash, paintball, jízďárny, golfové kluby, bazény, tělocvičny, motokáry apod.),
- půjčovny (půjčovny kol, lyží, aut, lodí, letadel apod.),
- památky a exkurze (hrady, zámky, jeskyně, kulturní památky apod.),
- stravování (restaurace, vinárny, pizzerie, čajovny, hospůdky apod.),
- kultura (divadla, kina, muzikály, koncerty apod.),
- ostatní (solária, jazykové kurzy, a mnoho dalších). [4]

Aby mohli poskytovatelé služeb tento rezervační systém využívat, musí se zaregistrovat. Tím získají zdarma rezervační systém pro svou provozovnu nebo provozovny, dále ikonku Booking System, která bude přímo ze stránek poskytovatele služeb odkazovat na rezervační stránky a také online platební bránu pro placení služeb přes internet pomocí platební karty nebo banky. Poskytovatelé služeb platí společnosti, která tento rezervační systém nabízí, pouze za rezervace zadané online nebo zprostředkovateli.

## Demoverze

Demoverze tohoto systému není na Internetu volně přístupná, při osobní konzultaci mi však předvedena byla.

## Ceník

Druh služby	Cena
Poplatek za objednávku přijatou online prostřednictvím systému Booking System ze stránek poskytovatele nebo přes portál <a href="http://www.booking-system.eu">www.booking-system.eu</a>	4% z ceny objednávky
Poplatek za objednávku přijatou přes Booking System od zprostředkovatele služby - cena nezahrnuje odměnu pro zprostředkovatele	3% z ceny objednávky
Cena nastavení aplikace, zaškolení a pomoc s vytvořením prezentace	2 000 Kč
Cena následné vyžádané technické podpory v provozovně poskytovatele - cena nezahrnuje dopravné	300 Kč/hod.

Tab. č. 5 – Ceník rezervačního systému Booking System pro poskytovatele služeb

Ceny jsou uvedeny bez platné základní sazby DPH.

Všechny ostatní služby neuvedené v tomto ceníku jsou pro poskytovatele služeb zdarma.

### 7.4.2 Nabídka pro ASC TUL

Nabídku rezervačního systému Booking System pro ASC TUL jsem od paní Jersákové ze společnosti R-INCON, která systém na českém trhu nabízí, neobdržel žádnou. Naopak mi při osobní schůzce sdělila, že by mi jejich systém ani nedoporučila.

### 7.4.3 Hodnocení systému

Rezervační systém Booking System sice splňuje podmínku rezervací online, už však bohužel nenabízí možnost kreditních permanentek, pouze plateb přes bankovní karty. Navíc není tento systém ještě nikým odzkoušený, byl spuštěn teprve na konci března tohoto roku a prozatím je vyvinut jen ve verzi pro ubytovací služby.

## **7.5 Rezervační systém Centrum AGenda**

### **7.5.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název společnosti: Nux s.r.o.  
Sídlo: Praha  
Mobil: +420 603 475 862  
Fax: +420 220 999 920  
E-mail: info@nux.cz  
Web poskytovatele: www.nux.cz

#### **Kontaktní osoba**

Jméno: Radek Růžička  
Mobil: +420 604 895 713  
E-mail: radek.ruzicka@nux.cz

#### **Popis systému**

Rezervační systém Centrum AGenda, neboli CAG, je aplikace, která je součástí mnohem většího celku, který obstarává provoz centra jak po softwarové, tak i hardwarové stránce. Jedná se o komplexní systém pro správu sportovního centra.

#### **Demoverze**

Demoverzi rezervačního systému Centrum AGenda je možné si prohlédnout na stránkách <https://cag.demo.nux.cz>. Přihlašovací údaje jsou:

- uživatelské jméno: labuda
- heslo: 0000

#### **Ceník**

Pořizovací cena se odvíjí od náročnosti implementace klientského rezervačního systému. Řádově se jedná o částku od 15 000 Kč.

### **7.5.2 Nabídka pro ASC TUL**

Od pana Růžičky ze společnosti Nux, která rezervační systém Centrum AGenda poskytuje, jsem bohužel neobdržel žádnou konkrétní nabídku.

### 7.5.3 Hodnocení systému

Rezervační systém Centrum AGenda do určité míry splňuje podmínky pro rezervační systém ASC TUL a to včetně možnosti kreditních permanentek. Také uživatelské prostředí je celkem přívětivé, i když graficky ne až tak propracované. Bohužel mi však nebyly zaslány téměř žádné bližší informace o tomto systému. Pan Růžička mi poskytl pouze přihlašovací údaje pro demoverzi. Podrobnější informace o tomto rezervačním systému jsem nenašel ani na internetových stránkách společnosti, kde je jen poznámka o tom, že prezentace se připravuje.

## 7.6 Rezervační systém ClubSpire

### 7.6.1 Informace o systému

#### Poskytovatel

Název společnosti: INSPIRE CZ s.r.o.

Sídlo: Brno

Telefon: +420 533 309 031

Mobil: +420 777 105 390

Fax: +420 541 210 488

E-mail: inspire@inspire.cz

Web poskytovatele: www.inspire.cz

Web systému: www.clubspire.com

#### Kontaktní osoba

Jméno: Ing. František Bůhn

Mobil: +420 777 105 390

E-mail: frantisek.buhn@inspire.cz

#### Popis systému

Prezentační materiál, který blíže představuje rezervační systém ClubSpire, je uveden v příloze č. 3 této bakalářské práce.

#### Demoverze

Demoverze tohoto rezervačního systému není k dispozici.

#### Ceník

Ceník rezervačního systému ClubSpire je uveden v příloze č. 4 této bakalářské práce.

## 7.6.2 Nabídka pro ASC TUL

Nabídka rezervačního systému ClubSpire je spolu s cenovou kalkulací uvedena v příloze č. 5 této bakalářské práce.

## 7.6.3 Hodnocení systému

Rezervační systém ClubSpire jsem bohužel neměl šanci poznat po uživatelské stránce, ale z webových stránek poskytovatele a systému a z prezentačních materiálů lze usuzovat, že tento systém bude velmi dobře propracovaný. Cena za tento rezervační systém je značně vysoká, je to ovšem dáno jednak tím, že společnost nabízí rezervační systém v balíku s dalšími službami (správa veškerých finančních operací na pokladně, hlídání chodu skladu, atd.), a na druhé straně také proto, že tento systém funguje na serveru provozovatele sportovního centra, s čímž je spojena další řada činností (administrátor serveru apod.).

## 7.7 Rezervační systém Intencio

### 7.7.1 Informace o systému

#### Poskytovatel

Název společnosti: intencio s.r.o.  
Sídlo: Brno  
Telefon: +420 544 500 000  
Fax: +420 544 500 999  
E-mail: info@intencio.cz  
Web poskytovatele: www.intencio.cz

#### Kontaktní osoba

Jméno: Martin Enderle  
Mobil: +420 721 249 118  
E-mail: enderle@intencio.cz

#### Popis systému

Společnost intencio v současné době kompletně předělává svůj rezervační systém, jeho prezentace zatím není připravena.

#### Demoverze

Demoverze tohoto rezervačního systému není k dispozici.



## **Ceník**

Vzhledem k úpravě systému bude standardní ceník hotový až koncem měsíce května 2007.

### **7.7.2 Nabídka pro ASC TUL**

Nabídku jsem od pana Enderleho žádnou neobdržel, neboť v současné době mají pouze původní materiály a nový systém ještě není úplně hotový.

### **7.7.3 Hodnocení systému**

Rezervační systém firmy intencio nelze hodnotit, neboť původní systém se již neprovozuje a nový ještě není kompletně hotový.

## **7.8 Rezervační systém NetFitness**

### **7.8.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název společnosti: ppdx.net s.r.o.  
Sídlo: Šumperk  
Telefon: +420 325 511 118  
E-mail: office.sumperk@ppdx.net  
Web poskytovatele: www.netfitness.cz  
Web systému: www.ppdx.net

#### **Kontaktní osoba**

Z této společnosti se mi bohužel nikdo neozval, údaje na kontaktní osobu nejsou uvedeny ani na webových stránkách.

#### **Popis systému**

Online rezervační systém NetFitness je uživatelsky příjemný systém, který dovolí klientům samostatně zadávat požadavky na rezervace. Každou rezervaci, její změnu nebo smazání systém ověří, uloží a zašle klientovi email o provedené změně. Obsluha v centru je v reálném čase informována v přehledném grafickém portálu o aktuálním stavu rezervací. Systém NetFitness také zobrazuje statistiky využití jednotlivých akcí a uživatelů v zadaném období a je tak dobrým nástrojem k ekonomickým analýzám. [9]

## Demoverze

Demoverze systému NetFitness je přístupná na adrese [www.netfitness.cz/demo](http://www.netfitness.cz/demo), ke vstupu jsou však zapotřebí přihlašovací údaje od poskytovatele systému. Ten se mi ovšem neozval.

## Ceník

Popis	Měsíční platba
<b>Verze Standard</b>	
Délka smlouvy 12 měsíců, neomezený počet online uživatelů, pronájem databáze i prostoru na našem serveru, instalace, denní zaslání plánu rezervací na email pro offline prohlížení, záloha databáze každých 6 hodin, možnost umístění vlastní reklamní kampaně zdarma*, automatické aktualizace systému	999 Kč
<b>Verze Lite</b>	
Délka smlouvy 12 měsíců, neomezený počet online uživatelů, pronájem prostoru i databáze na našem serveru, instalace, jsou zobrazována reklamní sdělení, možnost umístění vlastní reklamní kampaně zdarma*, automatické aktualizace systému	499 Kč

Tab. č. 6 – Ceník rezervačního systému NetFitness

\*) reklamní bannery jsou zobrazovány pouze na portálu zájemce.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, při měsíční platbě. V případě plateb předem na jeden rok je poskytnuta sleva 10 %.

### 7.8.2 Nabídka pro ASC TUL

Nabídka rezervačního systému NetFitness mi nebyla zaslána.

### 7.8.3 Hodnocení systému

Společnost ppdx.net jsem zkoušel kontaktovat na všech e-mailech uvedených na stránkách společnosti i rezervačního systému, volal jsem také na uvedené telefonní číslo, nikdo se mi však bohužel neozval. Z toho důvodu nemohu tento systém objektivně zhodnotit.

## **7.9 Rezervační systém Rezervace On-line**

### **7.9.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název fyzické osoby: Karel Melichar

Sídlo: Turnov

Mobil: +420 775 312 243

E-mail: info@rezervaceonline.cz

Web systému: www.rezervaceonline.cz

#### **Kontaktní osoba**

Jméno: Karel Melichar

Mobil: +420 737 847 877

E-mail: melichar@rezervaceonline.cz

#### **Popis systému**

Prezentační materiál, který blíže popisuje rezervační systém Rezervace On-line, je uveden v příloze č. 6 této bakalářské práce.

#### **Demoverze**

Demoverze tohoto rezervačního systému není k dispozici.

#### **Ceník**

Ceník rezervačního systému Rezervace On-line je uveden v příloze č. 7 této bakalářské práce.

### **7.9.2 Nabídka pro ASC TUL**

Pan Melichar mi nabídku vytvořenou konkrétně pro ASC TUL neposlal, cenovou kalkulaci však lze jednoduše vyčíst z ceníku.

### 7.9.3 Hodnocení systému

Rezervační systém Rezervace On-line má příjemné a graficky nenáročné uživatelské prostředí a kromě základních funkcí nabízí také evidenci klientů či systém předplacených kreditů. Splňuje tak požadavky na nový rezervační systém ASC TUL. Pořizovací cena tohoto systému je 18 000 Kč, měsíční poplatek se pohybuje od 1 300 do 2 100 Kč.

## 7.10 Rezervační systém RezStad

### 7.10.1 Informace o systému

#### Poskytovatel

Název fyzické osoby: Pavel Malina

Sídlo: Kunovice

Mobil: +420 777 258 735

E-mail: info@dataq.cz

Web poskytovatele: www.dataq.cz

#### Kontaktní osoba

Z této společnosti se mi bohužel nikdo neozval, přestože mi po telefonu poslání nabídky a prezentačních materiálů slíbili.

#### Popis systému

RezStad je rezervační systém určený převážně pro sportovní centra, ale i pro další organizace, které plánují určitou plochu na vymezený časový úsek. Je primárně určený pro plánování obsazení zimních stadionů, ale může být použit i pro rezervaci dalších sportů jako např. tenis, squash, atd. [6]

Veškeré rezervace jsou elektronicky zaznamenávány a ukládány do databáze. Výsledkem je přehledný rozpis rezervací jak pro sportovní centrum, tak pro zákazníky, kteří se mohou na rezervace podívat na internetových stránkách. Systém umožňuje také získání přesné evidence o zákaznících centra, vytvářet statistiky vytíženosti sportoviště apod. [6]

Systém RezStad obsahuje mimo jiné také fakturační modul, který umožňuje na základě rezervací vytvořit faktury pro jednotlivé zákazníky. V přehledu faktur lze zobrazovat zaplacené či nezaplacené faktury nebo vyfakturované a nevyfakturované rezervace. [6]

## **Demoverze**

Demoverze tohoto rezervačního systému není k dispozici.

## **Ceník**

Na webových stránkách firmy, která rezervační systém RezStad poskytuje, ceník uvedený není a zaslán mi také nebyl.

## **7.10.2 Nabídka pro ASC TUL**

Nabídka a cenová kalkulace rezervačního systému RezStad pro ASC TUL mi nebyla zaslána.

## **7.10.3 Hodnocení systému**

Poptávku této firmě jsem zasílal e-mailem, nepřišla mi však žádná odpověď. Po telefonu mi bylo přislíbeno, že mi nabídka bude zaslána, bohužel však stále žádná nepřišla. Z tohoto důvodu tedy nemohu tento systém objektivně zhodnotit.

## **7.11 Rezervační systém SportPro**

### **7.11.1 Informace o systému**

#### **Poskytovatel**

Název společnosti: ABATON PRAHA s.r.o.

Sídlo: Praha

Telefon: +420 222 710 809 nebo +420 222 541 480

Fax: +420 235 358 557

E-mail: obchod@abaton.cz

Web poskytovatele: www.abaton.cz

#### **Kontaktní osoba**

Jméno: Jiří Semotán

Mobil: +420 777 729 769

E-mail: jiri.semotan@abaton.cz

#### **Popis systému**

SportPro je rezervační systém, který je určen pro provoz fitcenter, wellness center a jiných podobných zařízení. Nabízí rezervace jednotlivé (squash) i hromadné

(lekce aerobiku), klientské účty, klubové identifikační karty pro klienty apod. Kompletní balíček služeb, jehož je systém SportPro součástí, je blíže představen v prezentačním materiálu, který je uveden v příloze č. 8 této bakalářské práce.

### **Demoverze**

Demoverze tohoto rezervačního systému není k dispozici.

### **Ceník**

Ceník rezervačního systému SportPro není uveden ani na webových stránkách firmy, ani mi nebyl zaslán, finanční podmínky však lze vyčíst z cenové kalkulace v nabídce.

## **7.11.2 Nabídka pro ASC TUL**

Nabídka a cenová kalkulace rezervačního systému SportPro je uvedena v příloze č. 9 této bakalářské práce.

## **7.11.3 Hodnocení systému**

Uživatelské prostředí rezervačního systému SportPro jsem sice neměl šanci poznat, podle prezentačních materiálů však tento systém splňuje řadu požadavků pro nový rezervační systém ASC TUL. Bohužel ale ne ten nejzákladnější – systém SportPro totiž nepracuje na bázi internetové aplikace.

## 8 Porovnání rezervačních systémů

Rezervační systém	Silné stránky	Slabé stránky	Příležitosti	Hrozby
Bizzy	splňuje požadavky, má mnoho klientů	měsíční poplatky	i v cizích jazycích	
Booker	splňuje požadavky, má mnoho klientů	měsíční poplatky	i v cizích jazycích	
Booking System		nesplňuje požadavky		krátce na trhu
Centrum AGenda	splňuje požadavky	málo poskytnutých informací		
ClubSpire	splňuje požadavky	vysoká cena, některé služby zbytečné		
Intencio				
NetFitness		málo poskytnutých informací	bez licenčního poplatku	špatná komunikace s klientem
Rezervace On-line	splňuje požadavky	měsíční poplatky		
RezStad		málo poskytnutých informací		špatná komunikace s klientem
SportPro		nesplňuje požadavky		

Tab. č. 7 – Porovnání jednotlivých rezervačních systémů

Z výše uvedené tabulky jasně vyplývá, které rezervační systémy vyhovují požadavkům a lze u nich tudíž doporučit, aby byly brány v úvahu při výběrání nového rezervačního systému pro ASC TUL, a které požadavky nesplňují. V tabulce jsem úmyslně nevyplňoval všechna políčka, aby byly rozdíly patrné na první pohled.

Na základě předem stanovených požadavků, získaných informací o jednotlivých rezervačních systémech a konečného porovnání lze ze všech výše uvedených systémů doporučit pro Akademické sportovní centrum Technické univerzity v Liberci tyto:

- rezervační systém Bizzy od firmy Smarcoms,
- rezervační systém Booker od firmy Nower systems,
- rezervační systém Centrum AGenda od společnosti Nux,
- rezervační systém Rezervace On-line.

Ostatní rezervační systémy nelze doporučit, protože buď nesplňují předem dané požadavky na nový rezervační systém ASC TUL, nebo nebyl poskytnut dostatek informací pro posouzení jejich vhodnosti.



## 9 Doporučení

Na závěr hodnocení ještě připojuji několik nápadů a doporučení, které by neměly být opomenuty při zavádění nového rezervačního systému Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci.

Nový rezervační systém by měl zavést tzv. kreditní permanentky, jinými slovy čipové karty, na něž lze dobíjet kredit a poté je využívat pro placení určitých služeb. Stálo by za uvážení a posouzení, zda by bylo možné celý tento systém nějakým způsobem propojit se systémem, na kterém funguje liberecká městská karta. Řada studentů ji totiž už vlastní kvůli předplatnému v MHD a mohla by díky tomu odpadnout část nákladů.

Pro nový rezervační systém by měla být použita většině studentům již dobře známá webová adresa [asc.tul.cz](http://asc.tul.cz), např. v podobě [asc.tul.cz/rezervace](http://asc.tul.cz/rezervace). V případě, že rezervační systém bude umístěn na jiném serveru, postačí na tuto stránku umístit automatické přesměrování.

Za zvážení také určitě stojí vytvoření jednotné grafické podoby ASC TUL, tzv. grafického manuálu (logo, texty, prezentační materiály atd.). Mohla by být např. vypsána soutěž pro studenty Fakulty architektury, příp. pro všechny studenty.

## **Závěr**

Věřím, že se mi podařilo podrobně popsat a také náležitě vysvětlit, jakým směrem by se měla změna rezervačního systému Akademického sportovního centra Technické univerzity v Liberci ubírat. Nezbývá, než tyto poznatky uvést v praxi, provést konečný výběr a následnou implementaci nového rezervačního systému.

Budu rád, pokud se má práce stane přínosem nejen pro ASC TUL, ale v budoucnu poslouží např. i jiným sportovním centrům, ať už akademickým či veřejným.

## Seznam literatury

- [1] *Abaton* [online]. [cit. 2007-5-6]. Dostupné z <<http://www.abaton.cz/>>.
- [2] *bez titulku* [online]. [cit. 2007-5-6]. Dostupné z <<http://www.rezervaceonline.cz/>>.
- [3] *Bizzy - online rezervační systém pro sportovní centra, zasedací místnosti, plánování schůzek* [online]. [cit. 2007-5-5]. Dostupné z <<http://www.buybizzy.biz/>>.
- [4] *Booking System - univerzální rezervační systém* [online]. [cit. 2007-5-12]. Dostupné z <<http://www.booking-system.eu/>>.
- [5] *CLUBSPIRE: komplexní informační systém pro sportoviště* [online]. [cit. 2007-5-6]. Dostupné z <<http://www.clubspire.com/>>.
- [6] *dataq - rychlý internet | vývoj software | webové prezentace | internetový obchod* [online]. [cit. 2007-5-12]. Dostupné z <<http://www.dataq.cz/>>.
- [7] *intencio s.r.o – Řešení, která pracují pro Vás* [online]. [cit. 2007-5-12]. Dostupné z <<http://www.intencio.cz/>>.
- [8] *Katedra tělesné výchovy, FP, Technická univerzita v Liberci* [online]. [cit. 2007-4-21]. Dostupné z <<http://www.fp.tul.cz/ktv/>>.
- [9] *NetFitness - online rezervační systém* [online]. [cit. 2007-5-5]. Dostupné z <<http://www.netfitness.cz/>>.
- [10] *Nower systems | Rezervační systém pro sportovní centra* [online]. [cit. 2007-5-5]. Dostupné z <<http://www.nower.cz/>>.
- [11] *Přehled - Nux s.r.o.* [online]. [cit. 2007-5-6]. Dostupné z <<http://www.nux.cz/>>.
- [12] *Registrace tělocvičen* [online]. [cit. 2007-4-29]. Dostupné z <<http://fsps.muni.cz/telocvicny/>>.
- [13] *Rezervujse.cz - Online rezervace sportů* [online]. [cit. 2007-5-5]. Dostupné z <<http://www.rezervujse.cz/>>.
- [14] SLEPIČKOVÁ, I. *Sport a volný čas*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0044-7.

- [15] *Smarcoms - CRM, Internetové služby, Rezervační systém, Vývoj software* [online]. [cit. 2007-5-5]. Dostupné z <<http://www.smarcoms.cz/>>.
- [16] *Sportovní centrum při TUL* [online]. [cit. 2007-4-29]. Dostupné z <<http://asc.tul.cz/>>.
- [17] *Univerzita Palackého: Úvodní strana* [online]. [cit. 2007-4-28]. Dostupné z <<http://ascup.upol.cz/>>.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Nabídka rezervačního systému Bizzzy

Příloha č. 2 Ceník rezervačního systému Booker

Příloha č. 3 Prezentační materiál rezervačního systému ClubSpire

Příloha č. 4 Ceník rezervačního systému ClubSpire

Příloha č. 5 Nabídka rezervačního systému ClubSpire

Příloha č. 6 Prezentační materiál rezervačního systému Rezervace On-line

Příloha č. 7 Ceník rezervačního systému Rezervace On-line

Příloha č. 8 Prezentační materiál rezervačního systému SportPro

Příloha č. 9 Nabídka rezervačního systému SportPro



## **Příloha č. 1**

### **Nabídka rezervačního systému Bizzzy**

## Nabídka rezervačního a informačního systému Bizzy

### Zadání

Předmětem dodávky je rezervační a informační systém Bizzy. Potřebný hardware není předmětem nabídky.

V areálu jsou poskytovány následující služby: aerobik, indoor cycling, 3 tenisové kurty, 1 beachvolejbalový kurt, 1 fotbalové hřiště, 2 tělocvičny.

V areálu je jedno odbytové středisko – sportovní recepce, která slouží pro objednávání služeb a pro doplňkový prodej.

### Popis rezervačního systému

Jedná se o ucelené řešení, speciálně vytvořené a navržené pro sportovní a fitness centra. Komplexně řeší problematiku rezervací všech druhů služeb, evidence zákazníků, komunikace se zákazníky, sezónních a kreditních permanentek, statistik vytíženosti centra atd. Rezervační systém může být provozován v rámci internetu, kdy je zákazníkům dostupný z internetových stránek centra nebo může být provozován lokálně bez použití internetu, kdy je dostupný pouze oprávněným pracovníkům obsluhy areálu. Rezervační systém je integrován do internetových stránek centra.

### Výhody našeho rezervačního systému

Na rozdíl od konkurenčních produktů je na trhu více než tři roky a po tuto dobu byla odstraněna naprostá většina nedostatků a dětských nemocí nově vytvořených produktů.

Náš rezervační systém byl vyvíjen ve spolupráci s renomovanými sportovními centry, a proto je maximálně efektivní, jednoduchý a poskytuje přesně ty funkce a informace, které pro provoz Vašeho areálu potřebujete.

S naším rezervačním systémem dostanete všestranný servis, který mimo jiné zahrnuje smluvní garanci doby odezvy v případě, že se vyskytne jakýkoliv problém, telefonickou a emailovou podporu 7 dní v týdnu nebo pravidelný upgrade systému.

Další nespornou výhodou je možnost rozšíření rezervačního systému o další moduly jako např. pokladna, sklad, evidence zákazníků pomocí identifikačních karet, sledování pohybu zákazníků po areálu, kamery, turniket, elektronické zámky atd.

### Garance spokojenosti

Jsme si naším produktem a službami naprosto jisti, a proto Vám jako jediní nabízíme garanci vrácení všech peněz v případě, že z jakéhokoliv důvodu nebudete s naším rezervačním systémem spokojeni.

### Dodatečné úpravy

Všechny požadované funkce jsou v rámci standardního řešení, tudíž nejsou nutné žádné dodatečné úpravy rezervačního systému. V případě, že se vyskytne nutnost systém upravit dle Vašich provozních potřeb, tyto úpravy provedeme za předem dohodnutých podmínek.

### Možnosti rozšíření rezervačního systému

Rezervační systém může být doplněn o pokladnu a automaticky odtěžovaný sklad a další (viz. výše). Pokladna může být provozována na dotykovém display, který zaručuje maximální rychlost a komfort při markování zboží. Pokladní a skladový systém není předmětem cenové nabídky.



**Cenová kalkulace rezervační systém**

Položka	Cena
Licenční poplatek za rezervační systém	18 000 Kč
Instalace a počáteční nastavení rezervačního systému	3 000 Kč
<b>Služby</b>	
Měsíční udržovací poplatek (technická podpora)**	800 Kč
Poplatek za 1 odeslanou SMS	1,50 Kč
Úvodní školení bez cestovních nákladů	zdarma
Sazba za 1 km jízdy	8 Kč
1 hodina programování, školení, servisních prací	500 Kč

\* Systém, který automaticky ukládá aktuální stav rezervací na disk počítače v centru, pro případ poruchy systému nebo ztráty připojení k internetu).

\*\* Obsahuje hosting systému na zabezpečeném serveru, telefonickou a online technickou podporu, garanci doby odezvy v případě potíží, pravidelný upgrade systému, odstraňování poruch a nedostatků.

**Uvedené ceny jsou bez 19% DPH**

**Platební podmínky**

Cena za dodávku včetně měsíčního poplatku na první tři měsíce provozu bude fakturován po úspěšném předání systému a provedení úvodního školení.

V případě zájmu může být cena za dodávku rozdělena do dohodnutých splátek.

**Termín dodání a spuštění systému**

Rezervační systém bez dodatečných úprav bude k dispozici do 5 pracovních dnů od přijetí závazné objednávky.

**Platnost nabídky**

Do 30. 5. 2007

Datum vyhotovení: 17.4.2007

Vyhotovil: Ondřej Synovec

## **Příloha č. 2**

### **Ceník rezervačního systému Booker**

## CENÍK REZERVAČNÍHO SYSTÉMU BOOKER

### Rezervační systém

aktivace rezervačního systému Booker	6 999 Kč
zálohovací software	999 Kč

### Moduly

last-minute slev	1 000 Kč
kreditů – předplacených permanentek	2 500 Kč
hromadných rezervací	1 500 Kč
sezónních rezervací	2 000 Kč
správy tréninků (např. správa hodin pro spinning)	1 000 Kč
statistik	1 000 Kč
rozšiřující jazyková mutace (angličtina, španělština, slovenština)	1 000 Kč/mutace

### Provoz systému \*

Booker 300	399 Kč/měs
Booker 500	499 Kč/měs
Booker 1000	699 Kč/měs
Booker 2000	999 Kč/měs
Booker 5000	1 499 Kč/měs

cena za zaslání jedné sms zprávy	1,5 Kč
----------------------------------	--------

\* Měsíční poplatky za provoz rezervačního systému Booker se odvíjejí od počtu uskutečněných rezervací v daném měsíci. Např. Tarif Booker 500 zahrnuje provoz rezervačního systému až do počtu pěti set rezervací v měsíci. Výhodou tarifů Booker je reflexe aktuální vytiženosti Vašeho centra, což Vám například umožňuje strategicky snížit náklady v období mimo sezónu.

### Platba předem \*\*

3 měsíce	5 %
6 měsíců	8 %
12 měsíců	12 %

\*\* Při platbě předem získáváte nárok na výše uvedenou slevu. Pokud při platbě předem v některém měsíci v rámci fakturačního období překročíte počet rezervací v rámci zvoleného tarifu, bude Vám na konci fakturačního období doúčtován rozdíl mezi Vaším tarifem a tarifem odpovídajícím počtu uskutečněných rezervací pro daný měsíc.

### Konfigurace systému

počáteční instalace včetně konfigurace jedné služby (sportu)	1 500 Kč
každá další služba v rámci počáteční instalace	1 000 Kč

### Ostatní služby

školení/konzultace	350 Kč/hod
programování	450 Kč/hod
grafické práce	450 Kč/hod
konfigurace/ostatní práce	400 Kč/hod
cena za výjezd k zákazníkovi	6 Kč/km

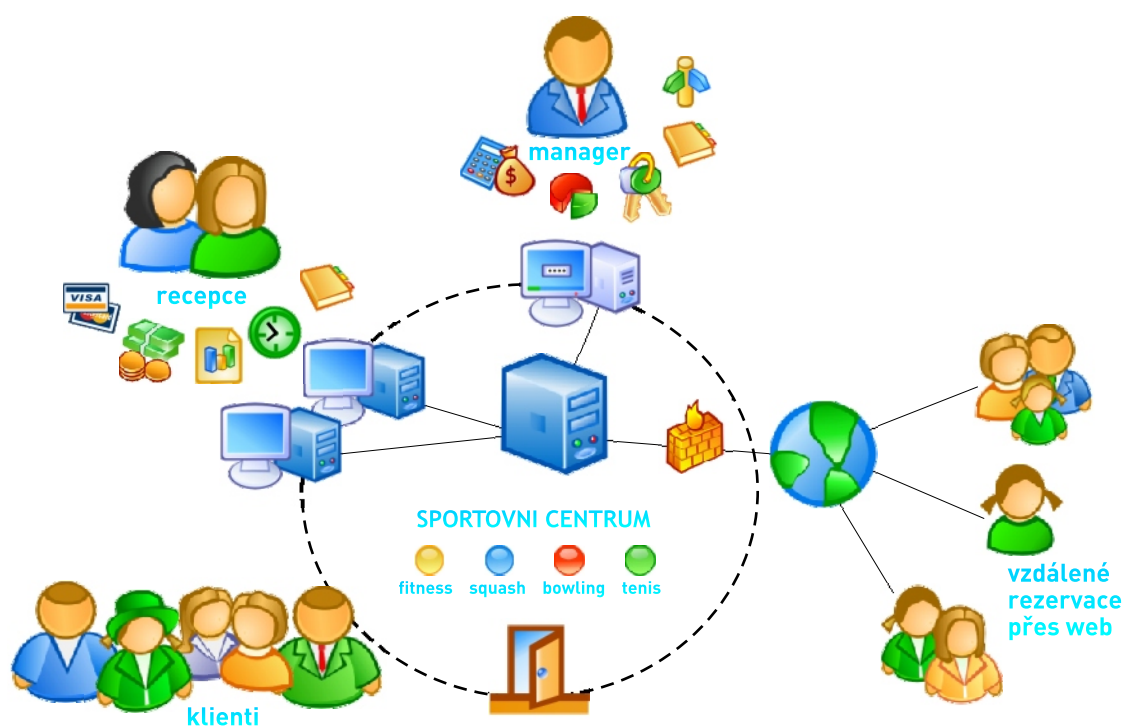
## **Příloha č. 3**

### **Prezentační materiál rezervačního systému ClubSpire**



## CLUBSPIRE

### Informační systém pro sportovní centra











## Správa agendy celého sportovního centra v jednom systému.

CLUBSPIRE Enterprise Edition je komplexní informační systém, který byl speciálně navržen pro správu sportovních center. CLUBSPIRE ovládá zařízení ve sportovním centru, spravuje veškeré finanční operace na pokladně, vytváří rezervace všem klientům, zajišťuje web-rezervace přes internet, hlídá chod skladu, kontroluje obsluhu a umožňuje lépe plánovat a efektivněji řídit sportovní centrum.

### CLUBSPIRE obsahuje:

	<b>Rezervační systém</b>		<b>VIP modul</b>
	<b>Webové rezervace</b>		<b>Manažerské výstupy</b>
	<b>Pokladní systém</b>		<b>Elektronickou identifikaci</b>
	<b>Skladové hospodářství</b>		<b>Ovládání zařízení</b>

### Klíčové výhody CLUBSPIRE pro Vášše centrum:

-  **komplexní správa centra**
-  **ochrana financí**
-  **zlepšení vytížení centra**
-  **rezervace přes internet**
-  **VIP programy pro klienty**
-  **rychlá obsluha klientů**
-  **bezpečnost dat a hlídání chyb obsluhy**
-  **jasný náskok před konkurencí**



## Nová rezervace = 4 kliknutí.

Uživatelské prostředí systému CLUBSPIRE je ergonomické a intuitivní. Návrhu byla věnována velká pozornost a výsledkem je rychlá a snadná obsluha prostřednictvím dotykové obrazovky nebo klasického monitoru a myši.

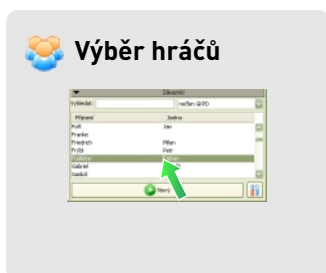
1.



Obsluha systému vybere na časové ose hodinu pro rezervaci startovního času.

Celá operace zabere jedno kliknutí myši nebo na dotykovou obrazovku.

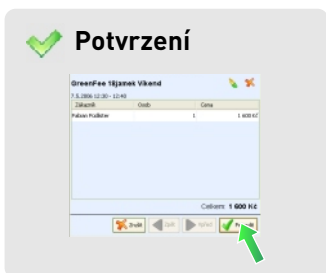
2.



Obsluha vybere hráče z databáze. Výběr je možné omezit napsáním začátečních písmen příjmení a systém automaticky vyfiltruje odpovídající osoby z databáze.

Operace zabere napsání 2-3 písmen a dvě kliknutí myši nebo na dotykovou obrazovku.

3.



CLUBSPIRE automaticky nastaví cenu rezervace podle aktuálního ceníku, doby rezervace, počtu hráčů a uživatelské skupiny hráče, tj. nároku na slevu.

Potvrzení rezervace znamená jedno kliknutí myši nebo na dotykovou obrazovku.

CLUBSPIRE dokáže spravovat neomezený počet sportovních areálů a neomezený počet zařízení uvnitř jednotlivých areálů. Systém řeší problematiku rezervací komplexně od nastavení zařízení (otevírací doba, blokace, systém cen a slev) přes přijetí objednávky (telefonicky, osobně, přes internet) až po realizaci rezervace (zaplacení a export do účetního systému).

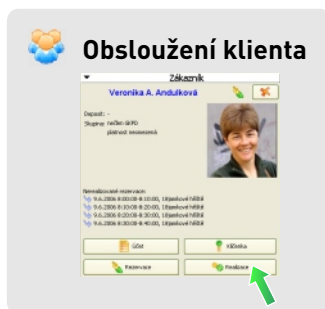
### Základní funkce:

- automatické nastavení otevírací doby centra
- ovládání zařízení (spouštění zařízení podle rezervací)
- přehledy vytížení
- blokace
- hromadné rezervace
- tvorba zákaznických skupin (členové, VIP, ...)
- databáze zákazníků
- webové rezervace



## Rychlé a snadné obsloužení.

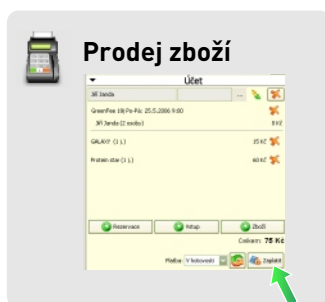
Obsloužení klientů přímo navazuje na rezervační systém. Klientovi je automaticky k uskutečněné rezervaci vytvořen účet. Na účet je možné snadno přidávat další zboží nebo služby, které si klient objednává. CLUBSPIRE si rozumí se čtečkami čárových kódů a karet, zboží lze přidat na účet ručním výběrem nebo přečtením čtečkou.



### Rychlé a jednoduché.

Od příchodu klienta do jeho zaplacení Vás dělí jen 3 kliknutí.

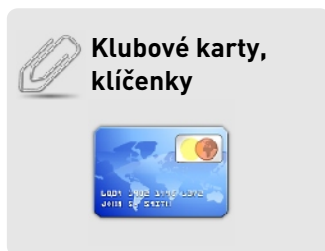
Výběr klienta → Realizace rezervace → Zaplacení účtu.



### Široké spektrum prodeje.

Pokud má klient otevřený účet, je možné přidat na účet zboží nebo služby (půjčovna, žetony na driving, ...)

CLUBSPIRE obsahuje komplexní skladové hospodářství. Zboží se přidává na účet výběrem ze skladu nebo čtečkou čárového kódu.



### Elektronická identifikace.

CLUBSPIRE spolupracuje s elektronickými hráčskými kartami. Hráč na recepci pouze přiloží svou kartu a recepční ho obsluží jedním klikem na myši.

CLUBSPIRE umí spolupracovat také s elektronickými klíčenkami od šatny a elektronickými turnikety.

CLUBSPIRE obsahuje správu finančních operací na pokladně. Eviduje veškeré příjmy a výdaje do pokladny. Doporučujeme spojení s elektronickým pokladním šuplíkem, který ovládá přímo CLUBSPIRE a je otevřen jen při pohybu na pokladně. Další ochrana před zneužitím hotovosti personálem.

Ve spolupráci s fiskální tiskárnou je CLUBSPIRE připraven vyhovět požadavkům kladených zákonem 215/2005 Sb. o registračních pokladnách.

### Základní funkce:

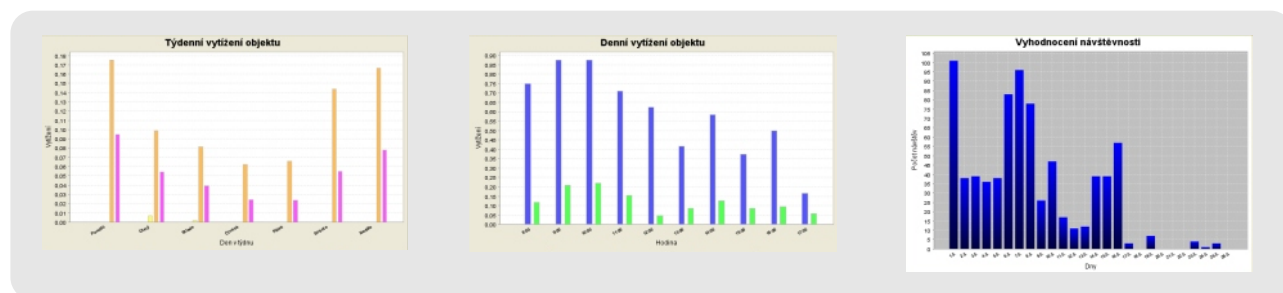
- přehled otevřených, zavřených a stornovaných účtů
- zaplacení rezervace z jiného účtu
- storno realizované rezervace
- složení kreditu
- přehled tržeb (podle data, typu zboží, zákaznické skupiny, ...)
- prodej zboží v rámci rezervace nebo samostatně
- různé způsoby platby
- platby členství v klubu





## Každou minutu máte jasno.

Důležitou funkcí CLUBSPIRE jsou detailní statistiky návštěvnosti a přehledná grafická znázornění provozu hřiště po jednotlivých denních, týdenních nebo měsíčních úsecích. Díky detailním statistikám a přehledům lze zvýšit vytížení klubu, což vám zajistí zvýšení obrátu z prodeje rezervací. Lze sledovat návštěvnost také podle typů klientů a vytvořit speciální motivační program, který vaše zákazníky povzbudí k aktivnějšímu využití centra. Díky CLUBSPIRE se dozvíte o hluchých místech v otevírací době, která můžete eliminovat zavedením atraktivních slev (happy hours) nebo plánováním turnajů a akcí do hluchých míst v otevírací době sportovního centra.



### Přehledy vytížení hřiště

Při tvorbě grafů a statistik jste omezeni pouze svou fantazií. CLUBSPIRE umí vytvářet přehledy téměř podle jakéhokoli klíče. Samozřejmostí jsou:

- Týdenní vytížení pro Pondělí-Neděli s grafem minimálního, průměrného a maximálního vytížení hřiště.
- Denní vytížení po hodinách s grafem minimální, průměrné a maximální obsazenosti hřiště.
- Vyhodnocení návštěvnosti po dnech za zvolené období.

Přehledy vytížení se generují v absolutních jednotkách nebo v procentuálním využití hřiště.

### Proč mají účetní a ekonomové rádi CLUBSPIRE?

Protože jim šetří práci a čas! CLUBSPIRE generuje finanční a účetní výstupy potřebné pro správné ekonomické řízení klubu. CLUBSPIRE generuje správné podklady pro vedení účetnictví. Všechny přehledy je možné přímo tisknout nebo uložit do datových formátů (MS Excel, PDF, HTML,...) a zajistit elektronický přenos dat k účetnímu, pokud není fyzicky přítomen ve sportovním centru. Součástí systému je komplexní skladové hospodářství, které umožňuje správu zboží v centru a dokonce i provoz obchodu se sportovním zbožím. Samozřejmě plně vyhovuje všem zákonným předpisům.

### Některé finanční a účetní přehledy:

- Přehled skladových zásob
- Přehled výdejů skladových zásob
- Podlimitní zásoby
- Přehled zásob složeného zboží
- Přehled příjmem
- Přehledy výdeje (vše včetně stornovaných)
- Storna dokladů
- Pokladní kniha
- Přehledy tržeb (dle skupiny klientů, typu zboží, DPH)
- Přehledy tržeb dle obsluhy
- Denní uzávěrka pokladny
- a další ...



## Spolehlivost a bezpečnost. K datům máte přístup jen vy.

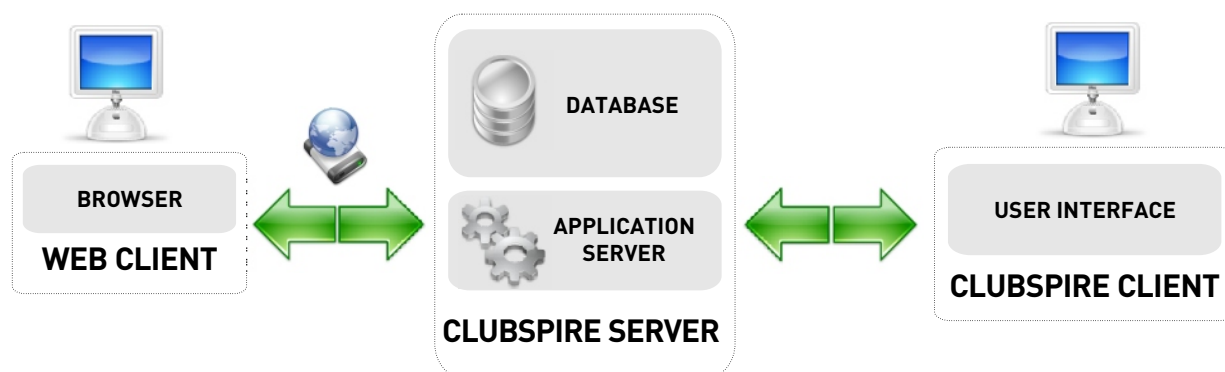


CLUBSPIRE obsahuje pokročilý systém správy uživatelských práv a uživatelských rolí. Každý uživatel vidí jen data, která opravdu potřebuje a má k nim povolen přístup. Proč by recepční měla vidět obrat centra za loňský rok? Pokud je to pro klub důležité, administrátor jí umožní přístup k těmto přehledům.

Data jsou bezpečně uložena na serveru a jsou každodenně zálohována. Při požadavku na kritický a 100% spolehlivý provoz je možné CLUBSPIRE provozovat na clusteru dvou serverů. V případě selhání jednoho serveru běží identická kopie na druhém hardware a uživatelé výpadek nepocítí.

Součástí většiny instalací je servisní smlouva o podpoře a údržbě systému ze strany výrobce. Díky připojení k Internetu mají technici CLUBSPIRE vzdálený přístup ke správě serveru a mohou provést servisní zásah velmi rychle a s nízkými transakčními náklady.

### Architektura informačního systému CLUBSPIRE:



Informační systém CLUBSPIRE používá architekturu typu klient-server. CLUBSPIRE je postaven na robustní platformě JAVA 2 Enterprise Edition. CLUBSPIRE obsahuje serverovou část aplikace, ta se skládá z aplikačního serveru (logika aplikace) a databáze, kde se uchovávají data. K aplikačnímu serveru se připojují klienti, kteří ovládají aplikaci. K serveru je možné přistupovat klasickým klientem CLUBSPIRE (program pro operační systém MS Windows, Linux nebo MacOS) nebo prostřednictvím web klienta. Ten se ovládá přes internetový prohlížeč a má omezené funkce. Slouží jen pro klienty sportovního centra, aby měli přehled o svých rezervacích a mohli vytvářet nové rezervace.

### Použité technologie

Aplikační server:	JBOSS
Databáze:	PostgreSQL
Platforma:	Java 2EE
Operační systémy:	Windows, Linux, MacOS

### Hardwarové nároky

Server:	PC Pentium 2.8 GHz, 1 GB RAM, 2x80 GB pevný disk
Klient:	PC Pentium 2.0 GHz, 0,5 GB RAM, 40 GB pevný disk
Webklient:	PC s prohlížečem MS IE 5.5, Firefox 1.0, Opera 8.0



## **Příloha č. 4**

### **Ceník rezervačního systému ClubSpire**

## CLUBSPIRE SPORT CENTRUM

### EXPRESS

#### CS EXPRESS

14 900 Kč

Obsahuje rezervace, bar, pokladnu, sklad, statistiky, čtečky čárového kódu

Objednává se výhradně ve variantě pro 1PC

### CLASSICS

#### Pack

38 900 Kč

Obsahuje bar, pokladnu, sklad, statistiky, čtečky čárového kódu  
rezervační systém, neomezený počet areálů a objektů

Objednává se ve síťové nebo lokální variantě

#### Licence klient 1 PC (pro serverovou verzi)

6 900 Kč

Na klientu jsou funkční všechny moduly zakoupené pro server

### PROFESSIONAL

#### Pack

64 900 Kč

Obsahuje bar, pokladnu, sklad, statistiky, čtečky čárového kódu,  
rezervační systém, neomezený počet areálů a objektů, VIP modul,  
webový klient, sw modul pro čipové karty, modul ovládání objektů.

Objednává se výhradně v síťové verzi

#### Licence klient 1 PC (pro serverovou verzi)

5 900 Kč

Na klientu jsou funkční všechny moduly zakoupené pro server

### Rozšiřující moduly

Pokladna	9 900 Kč
Rozšíření o další pokladní místo á	8 900 Kč
Sklad	6 900 Kč
Kredit, deposit a permanentky	5 900 Kč
Členství	3 900 Kč
Čipové karty	4 900 Kč
Striktní režim	5 900 Kč
Storno poplatky	3 900 Kč
Rezervace offline	8 900 Kč
Webové rezervace	8 900 Kč
Ovládání objektů á	2 900 Kč

**Podpora**

---

Zákaznická podpora 1 rok (telefon, email)	10% z ceny licence
Vzdálená správa systému, zákaznická podpora 1 rok (telefon, email, ssh)	25% z ceny licence

**Služby**

---

Instalace serveru s OS Linux, clubspire, web klient, firewall	5 000 Kč
Vzdálená správa systému ve všední den v době 9-19 hod.	800 Kč za hodinu
Vzdálená správa systému mimo pracovní dobu a ve svátek	1 500 Kč za hodinu
Servisní zásah u zákazníka	800 Kč za hodinu
Cestovné	8 Kč za km

\*Ceny jsou bez DPH

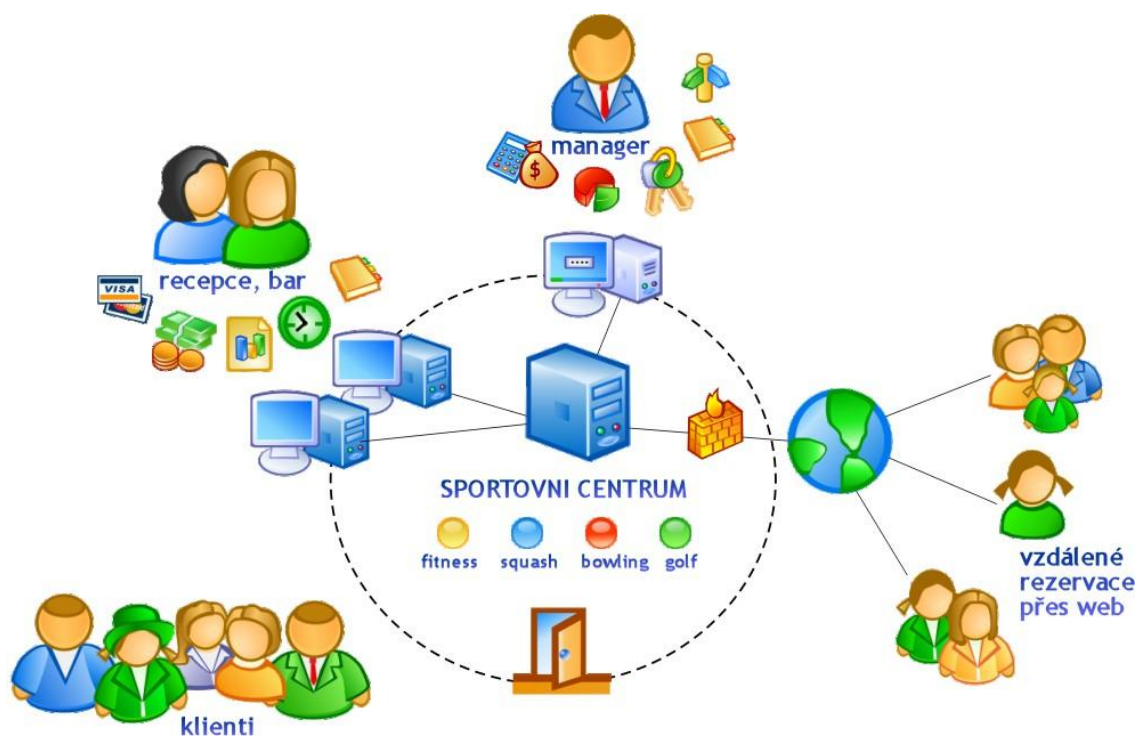
Platnost: od 1.1.2007

\* Ceny jsou uvedeny bez DPH

## **Příloha č. 5**

### **Nabídka rezervačního systému ClubSpire**

## NABÍDKA SOFTWARE A HARDWARE VYBAVENÍ PRO ASC TUL



**Nabídka**

Pro popisované sportovní centrum navrhujeme využít licenci informačního systému CLUBSPIRE Classics. Tato verze umožňuje rezervace v neomezeném počtu objektů a umožní pružně reagovat na potřeby sportovního centra.

CLUBSPIRE Classics je síťová verze informačního systému, základní cena v sobě obsahuje licenci na server a jedno klientské PC. Pro provoz na dalších počítačích je nutné pro každý stroj zakoupit klientskou licenci. Informační systém je rovněž možné použít pro webové rezervace a umožnit tak návštěvníkům centra pohodlně si rezervovat startovní čas bez nutnosti kontaktu s recepcí.

Bližší popis IS CLUBSPIRE stejně jako kompletní ceník je v příloze této nabídky.

**Cenová kalkulace****CLUBSPIRE CLASSICS**

<i>Licence CLASSICS</i>	38 900 Kč
Obsahuje bar, pokladnu, sklad, statistiky, čtečky čárového kódu rezervační systém, neomezený počet areálů a objektů	
Objednává se ve síťové nebo lokální variantě	
<i>Licence klient 1 PC (pro serverovou verzi)</i>	6 900 Kč
Na klientu jsou funkční všechny moduly zakoupené pro server	

**Rozšiřující moduly**

Rozšíření o další pokladní místo á	8 900 Kč
Kredit, deposit a permanentky	5 900 Kč
Členství	3 900 Kč
Striktní režim	5 900 Kč
Storno poplatky	3 900 Kč
Webové rezervace	8 900 Kč
Ovládání objektů á	2 900 Kč

\*Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH



## **Příloha č. 6**

### **Prezentační materiál rezervačního systému Rezervace On-line**



je profesionální rezervační systém na bázi internetové služby především pro sportovní a relaxační zařízení, ale i pro jiné oblasti využití (*zdravotnictví, zařízení pro volný čas, kulturní zařízení apod.*)  
Nejedná se o prodej software, ale o využití služby za paušální poplatek.

## LITE

### SYSTÉM NABÍZÍ

- **pro majitele a provozovatele**
  - provádění rezervací všech nabízených služeb po internetu
  - získání přehledu o obsazenosti a vytíženosti zařízení
  - zařazení do celkové databáze sportovišť a dalších zařízení
  - jednoduché zařazení systému do stávajících webových stránek zařízení
- **pro klienty**
  - pohodlné a jednoduché objednávání a zajištění míst v zařízeních
  - okamžitý přehled o návštěvnosti zařízení a konkrétní den a hodinu
  - úsporu finančních prostředků i drahocenného času

### KLIENT

- využívá službu **zdarma** po registraci do systému
- v **kalendáři** se objednává na konkrétní den, hodinu, k požadovanému instruktorovi, trenérovi, masérovi, lékaři, na konkrétní dráhu, solárium apod.
- v případě zájmu obdrží informaci o přijetí objednávky na svoji e-mailovou adresu
- má možnost rušit či upravovat již zadané objednávky
- získává možnost návaznosti rezervace různých služeb v rámci jedné návštěvy zařízení

### MAJITEL (PROVOZOVATEL)

- má dvě úrovně přístupu do systému:
  1. **administrátor**
    - zadává a upravuje údaje o zařízení (firmě)
    - zakládá, upravuje a ruší rezervační kalendář
  2. **operátor**
    - spravuje objednávky klientů
    - provádí rezervaci služeb při telefonickém objednání
    - koriguje případně blokuje objednávky klientů
    - nastavuje možné úrovně k rušení rezervací klientů
    - umožňuje příjem rezervací nad stanovený limit (systém náhradníků)
    - zpracovává přehledy pracovní vytíženosti a směn jednotlivých instruktorů, trenérů apod.

## BIZZY

**Rezervační systém Bizzy** jako silný nástroj se širokým uplatněním, působí přehledně, vyniká snadným ovládáním, je univerzální, libovolně přizpůsobitelný a rozšiřitelný podle Vašich potřeb. Kromě již zmíněných funkcí ve verzi lite má bizzy další funkce, které pro úplnost sdělujeme níže

- Upozorňování zákazníků na blížící se rezervace e-mailem nebo po sms
- Rozvržení, vzhled a způsob zobrazení údajů je přizpůsobitelný
- Možnost integrace se systémem pro rozsvěcování squashových kurtů a spouštění bowlingových drah
- Možnost zablokování přístupu do systému problémovými zákazníky, kteří nepřišli na rezervovaný termín (v případě, že využíváte online rezervace)
- Možnost vytvoření kvalitní a strukturované databáze použitelné např. pro marketingové kampaně, pozvánky na pořádané akce, soutěže, turnaje apod.
- Možnost rezervace více kurtů nebo drah v rámci jedné rezervace a dále podpora periodických (pravidelně se opakujících) rezervací
- Možnost rozdělení dne do několika časových intervalů nastavení cen pro jednotlivé intervaly
- Možnost zadávání kreditů zákazníkům a jejich následné odečítání na základě ceny za jednotku rezervace, podpora permanentek
- Evidence zákazníků pomocí čárových kódů
- Pravidelné zálohování pro případ ztráty konektivity k internetu (v případě, že je systém provozován v prostředí internetu)
- Možnost umístění vlastního loga

Další užitečné funkce:

- Sledování počtu návštěv a množství utracených peněz registrovaných zákazníků s možností jejich odměňování – vhodné pro vytvoření věrnostního programu
- Možnost nastavení, zda rezervace je přijata až poté co je potvrzena obsluhou – vhodné v případě neproověřených nebo nových zákazníků, kteří si zadávají rezervace přes internet
- Individuální nastavení časového intervalu, minimální a maximální délky rezervace a dále, zda rezervace smí být prováděny vždy od celé hodiny nebo od půl hodiny
- Podpora vícenásobných rezervací, nastavení počtu přijatých rezervací v jednom termínu s možností zobrazení seznamu již provedených rezervací – vhodné pro aerobic, kolektivní sporty, saunu apod.
- Statistické výstupy jako např. procento využití, nejlepší zákazníci, zisk na jeden kurt apod.
- Možnost napojení systému na emailového klienta – vhodné pro odesílání informací, nabídek a pozvánek registrovaným členům databáze

Připravované funkce:

- Modul pokladna a sklad – komfortní prodej zboží a služeb kdy jednotlivé položky jsou přímo odečítány ze skladu. Automatické objednávky chybějícího zboží, kontrola stavu zásob, evidence pomocí čárových kódů a mnoho dalšího.
- Plně automatické objednávání a rezervace služeb pomocí SMS. Včetně možnosti zjišťování, zda je v konkrétní termín volno nebo obsazeno.

#### **VÝHODY VYUŽÍVÁNÍ REZERVAČNÍHO SYSTÉMU**

- **NENÍ NUTNÁ INVESTICE DO NÁKUPU, PŘÍPADNĚ VÝVOJE VLASTNÍHO SOFTWARE V HODNOTĚ DESÍTEK AŽ STOVEK TISÍC**
  - **NIŽŠÍ NÁKLADY ZA POŘÍZENÍ VÝPOČETNÍ TECHNIKY**
  - **NÁKLADY ZA VYUŽITÍ SLUŽBY SYSTÉMU REZERVACE ON-LINE JSOU NIŽŠÍ NEŽ NÁKLADY NA PROVOZ, SPRÁVU A ÚDRŽBU VLASTNÍHO REZERVAČNÍHO SYSTÉMU**
- 
- minimální zatěžování obsluhy zařízení
  - minimalizace selhání lidského faktoru
  - lepší identifikace klienta oproti telefonickému objednávání (*system pracuje v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. o nakládání s osobními údaji*)
  - snadná obsluha
  - možnost prezentace nejrozumnějších firem (*dodavatelé vybavení zařízení, prodejci oblečení, potřeb apod.*)

## **Příloha č. 7**

### **Ceník rezervačního systému**

#### **Rezervace On-line**

# Ceník rezervačního a informačního systému platný od 1.1.2006

Funkce	Rezervace On-line Lite		Rezervace On-line Bizzy	
	Verze		Verze	
	Základní	Rozšířená	Základní	Rozšířená
Maximální počet služeb (např. spinning, squash, tenis, bowling), které je možno rezervovat	1	neomezeně	5	neomezeně
Maximální počet zdrojů (např. míst, kurtů, drah), které je možno rezervovat pro každou službu	neomezeně	neomezeně	5	neomezeně
Maximální počet současně pracujících pracovníků obsluhy	neomezeně	neomezeně	2	neomezeně
Modul kredity a permanentky	ne	ne	ne	ano
Modul věrnostní program	ne	ne	ne	ano
Modul vícenásobné rezervace (aerobic, spinning apod.)	ano	ano	2 000 Kč	ano
<b>Licenční poplatky (jednorázové)</b>				
Licenční poplatek za rezervační systém*	4500	8000	9 500 Kč	16 000 Kč
Licenční poplatek za software pro pravidelné zálohování**	X	X	2 000 Kč	2 000 Kč
<b>Pronájem systému</b>				
Měsíční poplatek bez technické podpory	X	X	900 Kč	1 300 Kč
<b>Poplatky (měsíční) ***</b>				
Měsíční poplatek za provoz systému	400	600	700	700
Měsíční poplatek za pravidelné zálohování dat	100	100	100	100
<b>Ostatní poplatky</b>				
1 Odeslaná SMS zpráva		X		1,50 Kč
Sazba za 1 km jízdy k zákazníkovi a zpět		6 Kč		6 Kč
Instalace a počáteční nastavení systému		2 000 Kč		2 000 Kč
školení obsluhy provozovatele		300 Kč/hod		300 Kč/hod
servisní práce u zákazníka		300 Kč/hod		300 Kč/hod

\* Licenční poplatek zahrnuje prvotní nastavení systému a zaškolení obsluhy

\*\*Systém v pravidelných intervalech ukládá na disk aktuální stavy rezervací všech služeb pro případ výpadku internetového připojení nebo nefunkčnosti systému.

\*\*\*Poplatek obsahuje hosting, hot-line, pravidelný upgrade, zálohování databáze

## **Příloha č. 8**

### **Prezentační materiál rezervačního systému SportPro**

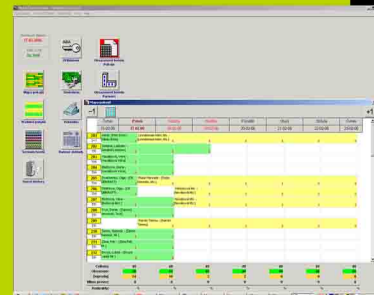
# ABATON

...nejde nám o množství, ale o kvalitu našich produktů a spokojenost zákazníka.

Komplexní IT řešení hotelového a restauračního provozu se jmenuje PATO:

## PATO FOMS nabízí mimo jiné:

- hotelová recepce a rezervace
- směnárna
- drobný prodej, pokladna recepce je integrována do pokladního systému - jednotné ovládání
- Guest History
- napojení na externí systémy - tel. ústředny, pay tv, atp.
- vedení statistik ubytování, prodejů, atp.



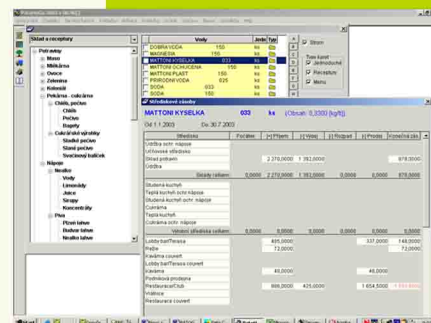
## PATO POS nabízí mimo jiné:

- pokladní systém pro restaurace, recepce a drobný prodej
- generace prodejních cen pomocí až 64 cenových hladin z evidenční ceny
- on-line napojení na vzdálené tiskárny (kuchyň, bar)
- rezervace stolů
- snadné uvládání díky Touch Screen technologii
- individuální grafické nastavení obslužného panelu
- vedení statistik prodeje podle obsluhy, střediska, stolu, atp.



## PATO FAB nabízí mimo jiné:

- evidence skladových zásob
- napojení na modul PATO GASTRO POS
- variabilní pohled na databázi skladových položek díky stromovému členění skladu až do 4 úrovní
- skladové karty s přehledem stavu zásob na jednotlivých střediscích
- tiskové výstupy pro účtování (inventurní soupisy, přehledy dokladů, finanční a druhové výkazy středisek)



## PATO BanketPro nabízí mimo jiné:

- rezervace prostorů pro bankety, konference, atp.
- měsíční, týdenní, denní náhled na rezervované prostory
- příprava a kalkulace akcí výběrem položek ze seznamu sortimentu
- kategorizace podkladů pro přípravu akce pro jednotlivé segmenty provozu



## PATO SportPro nabízí mimo jiné:

- rezervace sportovišť pro jednotlivce (př. Squash) nebo skupiny (př. Aerobic)
- správa členských karet a kont




## Všechny moduly systému PATO mají společné funkce:

- export dat do externích ekonomických aplikací
- společný adresář partnerů



## **Příloha č. 9**

### **Nabídka rezervačního systému SportPro**

Abaton Praha s.r.o., J. Martího 2/407, 162 41 Praha 6			
R.g. OR MěS Praha odd.C, vl. 64708			
tel: 222 710 809 fax: 235 358 557 e-mail: abaton@abaton.cz			
Nabídka	022N-1-057		
p. Labuda – FP TUL	9.5.2007		
Aplikační software	KS	Cena	DPH
PATO SportPro – program pro správu sport. Centra vč. Pokladny		8 900 Kč	19
PATO Client – modul pro správu členských karet		2 990 Kč	19
Služby			
Instalace, konfigurace systému		2 990 Kč	19
Školení v místě instalace – 8 hodin,max. 4 osoby		4 990 Kč	19
celkem dodávka		19 870 Kč	19
Cenová nabídka je platná 14 dní od data vystavení.		9.5.2007	

Abaton Praha s.r.o. - J. Semotán